To His Honour, The Lieutenant Governor of the Province of Ontario

May it please Your Honour,

I hereby submit the annual report of the Ministry of Government Services for the fiscal year ending March 31, 1986.

The most striking aspect of this ministry for a new minister is its diversity. It fulfils a key support role in the delivery of a whole range of services by the Ontario government.

The nature of support provided by MGS varies greatly, from innovative design and planning to meet ministries' accommodation needs, to the technological expertise needed to provide a unified communications network effectively linking all areas of the province of Ontario. In many instances, it is MGS which provides the vital first access point through which members of the public can reach the government.

During the upcoming year, we are adding another element to our wide-ranging set of responsibilities, as we absorb the Real Estate Wing of the Ministry of Housing into our Accommodation Group. This move is a reflection of an entirely new strategic approach to land management in the Ontario government called the Portfolio Management Strategy, which was initiated during the year in review.

A key ingredient in this strategy is centralizing real estate activities in one ministry to bring about a streamlined, co-ordinated approach to our land and building inventory. Staff are now assembling a thorough data base on our three-and-a-half million acres of land and our 9,000 buildings.

Opening up the "business" of government is another key commitment, and we have already begun this process. Two procurement studies, one on inventory management and one on supplier lists, were initiated by Management Board Secretariat during the year in review to recommend cost saving measures and techniques that would open up and simplify the process of securing government contracts. Pilot projects, based upon the recommendations of the studies, are now under way at the Ministry of Government Services.

Once fully in place, these measures will save the taxpayers' dollars by ensuring equal access for all of government's potential customers and suppliers.

I feel that the ministry has successfully fulfilled its mandate during the past year, and I am confident that our current plans and initiatives will make future operations even more efficient and effective.

Respectfully submitted,

SEAN CONWAY
Acting Minister

To The Honourable Sean Conway, Acting Minister of Government Services

Dear Minister:

I am honoured to present to you the annual report of the Ministry of Government Services for the fiscal year 1985/86.

Ours is a multi-faceted organization, delivering a wide range of programs and services to both provincial ministries and agencies as well as directly to all public servants. These services include real estate and building design, telephone systems and computers, an internal mail service, the supply of furnishings and stationery for offices, and employee-oriented services such as counselling and human resource planning and development.

During the year in review, we continued to provide accommodation, communications and central services to the whole Ontario government, enabling other ministries to focus on their program delivery and supporting their efforts to serve the people of Ontario.

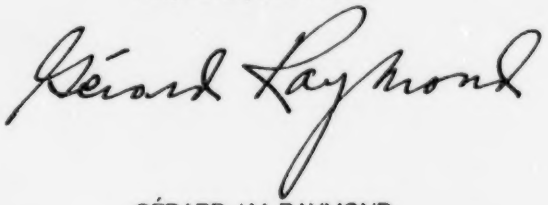
The past fiscal year was an active and productive one, full of new developments and new directions for MGS. There have been many noteworthy accomplishments:

- A new approach to government real estate management, called the Portfolio Management Strategy, has been adopted. Now decisions regarding acquisitions and disposal of real property are made with a view to larger government priorities, and are balanced by the possibilities for consolidation, geographic distribution, relocation, municipal co-operation, asset management, and alternative financing.
- The final installation of the Ontario Communications Voice Network computerized switch took place during this fiscal year. Government telephone systems are being converted to computer-based telephone technology.
- The Ontario government's first child care centre was opened at Queen's Park to help meet the growing demand for workplace child care and to serve as an example to other employers throughout the province. Administered by an independent board of directors, it was designed by staff of the Design Services Branch and is licensed to accommodate 64 children up to five years of age.
- Client information officers have been assigned to district and area offices to provide information on all MGS services to client ministries and the general public.
- Some ministry services, such as surplus assets auctions and government stationery stores, have been decentralized to provide better service in local areas.
- A total of 1,225 public tenders were held on behalf of government ministries resulting in $103.9 million in contract awards.
- The Queen's Park switchboard handled 6 million calls; the Citizens' Inquiry Bureau answered nearly 220,000 inquiries; Access Ontario, the government's storefront inquiry service in Ottawa, served more than 95,000 clients.
- Translation into French continued to grow significantly. The volume has doubled between 1978/79 and 1985/86.
- The CHRIS Project (Corporate Human Resource Information System) established pilot projects in six ministries in order to develop an innovative, unified approach to personnel information in the government.

In 1986/87 there is a whole new agenda. It includes the merger of the ministry's Accommodation Group with the Real Estate Wing of the Ministry of Housing. The new organization will take a dynamic and aggressive approach to handling the government's real property.

I am pleased to be directing the activities of this diverse organization that is the Ministry of Government Services, and proud of our dedicated staff. I know I speak for them when I say that we look forward to another year of progress and achievement in serving our customers in the Ontario government and throughout the province.

Respectfully submitted,



GÉRARD J.M. RAYMOND
Deputy Minister

Contents

Minister's Message 1
Deputy Minister's Letter 2
Organizational Chart 4
Expenditures by Organization 5

Accommodation Group 6
Planning Branch 7
Program Management Branch 8
Property Development Division 9
Building Services Section 9
Contract Management Branch 9
Design Services Branch 9
Realty Services Branch 10
Leasing Services Section 10
Property Management Division 11
District Offices 12

Computer and Telecommunication Services 13

Corporate Services Division 15
Purchasing Services Branch 15
Information Services Branch 17
General Services Branch 18

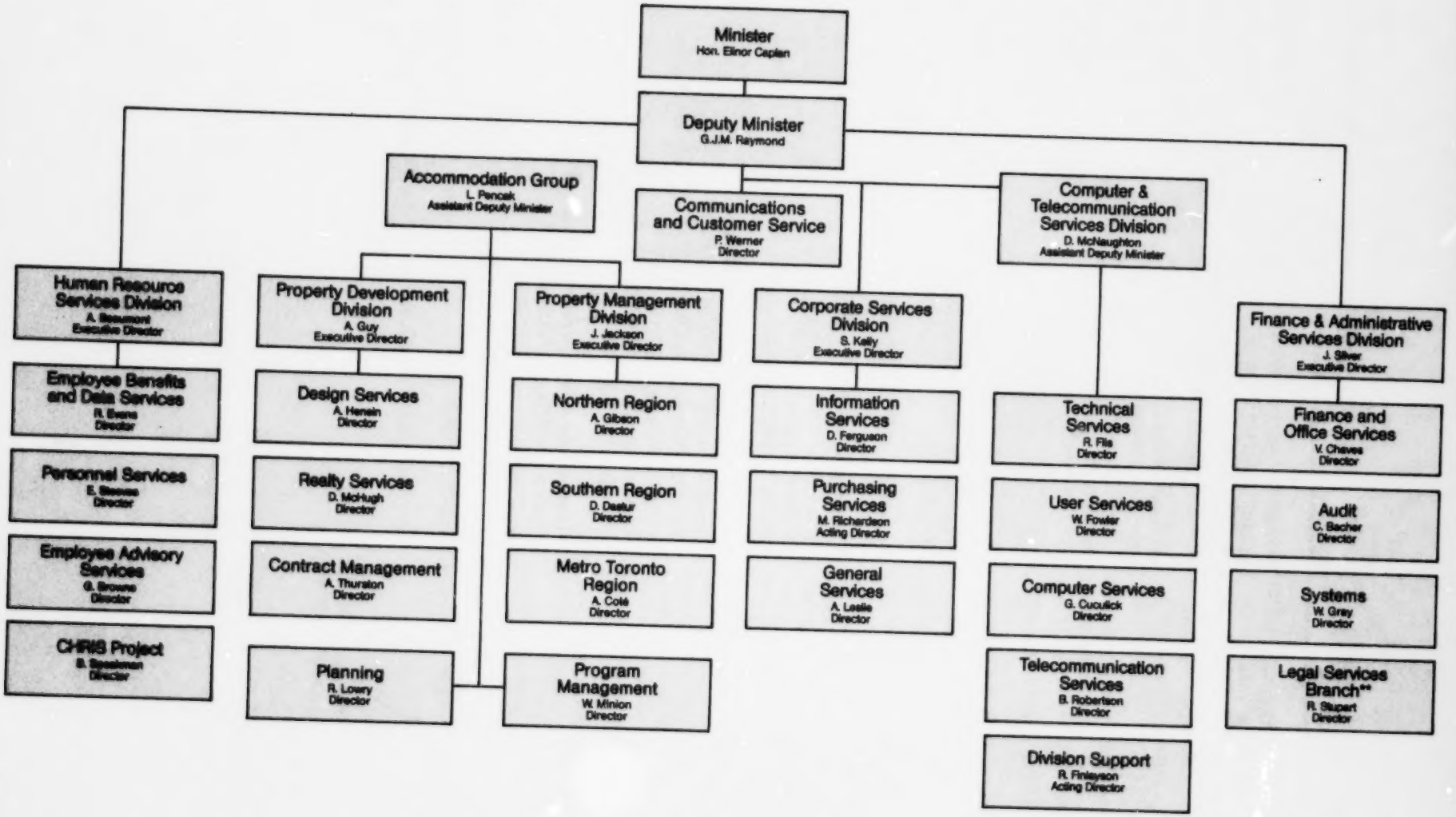
Human Resource Services Division 19
Corporate Human Resource Information System 19
Employee Benefits and Data Services Branch 19
Employee Advisory Services Branch 19
Personnel Services Branch 20
Affirmative Action Program 20

Finance and Administrative Services Division 21
Finance and Office Services Branch 21
Audit Branch 21
Legal Branch 21
Analysis and Planning Section 21
Systems Branch 21

Communications and Customer Service Branch 22

Ministry of Government Services

Organization Chart March 31, 1986



**Services provided by the Ministry of the Attorney General.

Net Expenditures by Organization

	Ministry Total		Accommodation Group		Human Resource Services		Corporate Services		Computer and Telecom. Services*		Administration	
Fiscal Year	Net Expenditure	Number of Employees	Expenditure	% of Ministry Total	Expenditure	% of Ministry Total	Expenditure	% of Ministry Total	Expenditure	% of Ministry Total	Expenditure	% of Ministry Total
1983/84	366.7	3026	270.0	74	58.8	16	15.2	4	14.4	4	8.3	2
1984/85	379.5	2992	278.3	74	64.7	17	16.6	4	11.0	3	8.9	2
1985/86	435.9	3020	321.2	73	73.6	17	17.1	4	11.9	3	12.1	3

*A number of programs operate in a charge back mode. e.g. Computer and Telecommunications Services Division has gross expenditures in excess of $80 million.

The Accommodation Group

The Accommodation Group represents the largest segment of the ministry's human and financial resources. Its responsibilities include space allocation, architectural and engineering design, construction and maintenance for all provincial government accommodation. This includes the leasing, purchase and sale of land and buildings, as well as ongoing operational management of existing accommodation.

Accommodation space for the Ontario government is classified in five main categories: residential, judicial, resource management, institutional, and office.

Approximately 25 per cent of the total space occupied by the Ontario government is in Metropolitan Toronto. However, MGS staff in regional, district and area offices are also relied upon to look after ministry needs throughout the province.

Most provincial government construction projects are carried out by private firms following a public tender call. In this way, MGS, through the Accommodation Group, supports local economies and helps create jobs.

During the past fiscal year, new directions were set in overall land and property management. A strategic planning approach was adopted, whereby accommodation requirements province-wide are assessed according to a set of six principles: consolidation, geographic distribution, relocation, municipal cooperation, asset management, and alternative financing.

Approximately $300 million is spent each year by the Ministry of Government Services to construct, maintain, repair and lease government buildings. The number of jobs (permanent and short-term) created in this way during 1985/86 was about 8,400.

Planning Branch

This branch develops plans, policies and strategies for the management of the provincial government's real estate assets. Staff allocate accommodation space among ministries and prepare options for the future use of land and buildings.

In support of the ministry's commitment to use provincial real property holdings to greater overall benefit, Planning Branch designed a Portfolio Strategy which was approved by Cabinet during the year. The strategy sets out objectives and implementation principles to guide provincial real property decisions. It also emphasizes that real property is a resource which must be managed cost effectively to help achieve government's social and economic priorities.

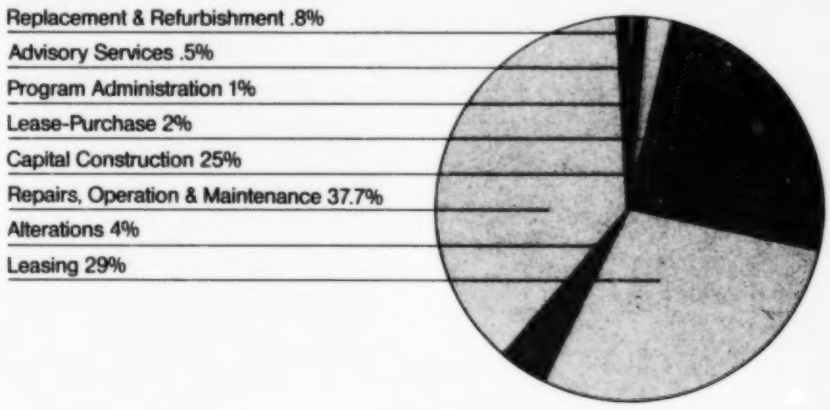
The branch approves funding for proposals that can demonstrate a real cost payback within three years. During 1985/86, seven new projects were approved and implemented at an estimated cost of $.4 million, with a substantial return projected on the initial investment in each case.

During the year the branch conducted Local Accommodation Reviews in Peterborough, Hamilton, London and Thunder Bay, and one was begun in Mississauga. The purpose of these reviews is to develop accommodation action plans within individual municipalities.

To support the development of other major plans and policies, studies were done on several properties. For example, a major review of redevelopment concepts for properties adjacent to Bay Street in Toronto was undertaken. In another case, working with the City of Etobicoke, the province hired a consulting team and held public meetings to identify future land uses for the site of the former Lakeshore Psychiatric Hospital.

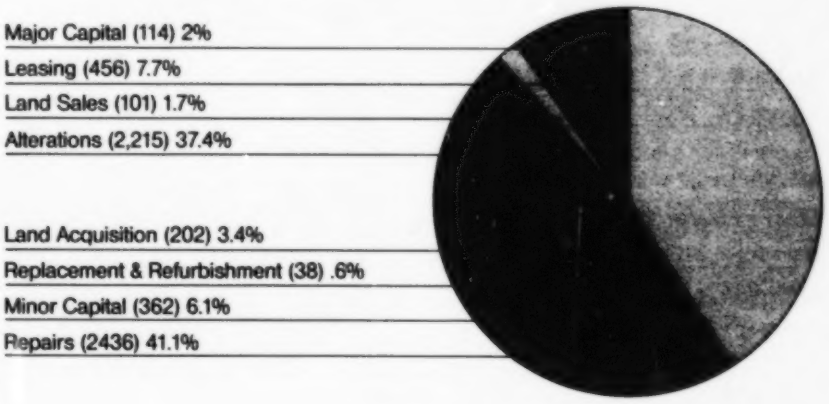
Accommodation Provision– Distribution of Funding by Activity

Total funds co-ordinated $343.2 million



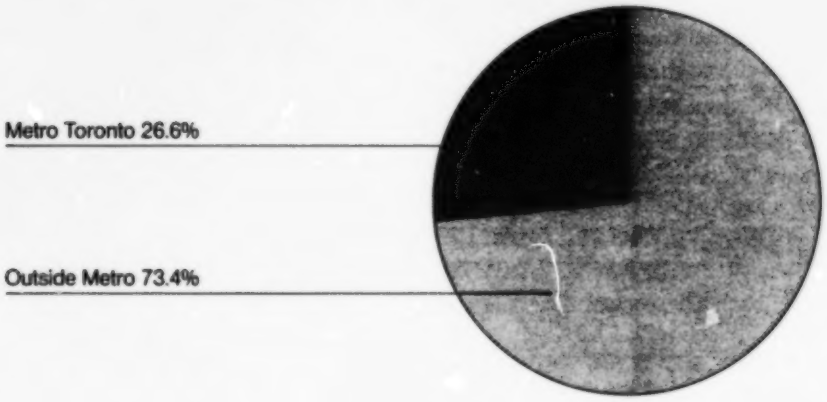
Accommodation Provision–

Number of Projects Worked on in 1985/86 (5,924)



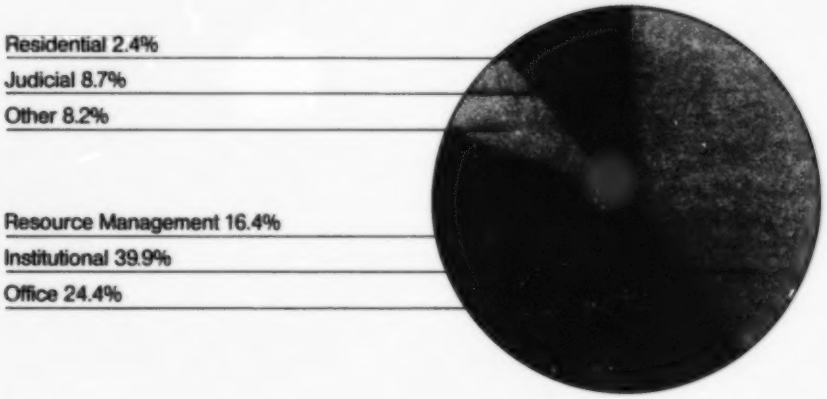
Space Occupied by Ontario Government

Total Space 4,392,070 square metres



Types of Space by Category

Total Space 4,392,070 square metres



Program Management Branch

The role of the branch is to provide analysis, advice and support to senior management on program, financial and management matters for the Accommodation Group. It is also responsible for group-wide information technology initiatives, such as the Accommodation Management Information System (AMIS). AMIS is a database which includes the 9,000 buildings owned or leased by the Government of Ontario, almost 6 million acres of government land, and space occupied by all ministries.

In addition, the branch manages accommodation program activities (excluding repair, operations and maintenance activity), and maintains operational and performance evaluation reports on these program activities and the numerous projects associated with them.

A significantly improved Executive Financial Reporting System was developed during 1985/86 to assist in decision-making related to in-year allocation of funds.

Tight financial controls were exercised during the year, with the result that the Accommodation Group was within .5 per cent of its total budget.

A project was developed with Management Board during the year for an annual Ontario Government Accommodation Plan and an improved process for priorizing and approving major capital projects. Also in 1985/86, an Information Technology Plan was developed for the Group, identifying priorities for management information systems and office automation. Following this, a three-month microcomputer network pilot project was conducted to test the benefits of such a system for the Group.

Property Development Division

The Property Development Division provides the major professional and technical support services to the Accommodation Group. It is made up of five distinct organizational units with some 400 staff. Staff provide building and energy management services, contract management, design and leasing services, and real estate expertise to support government programs.

Building Services Section

Established early in the fiscal year, this section provides technical services leading to the development of policies, guidelines, procedures and standards required for the operation and maintenance of provincial buildings.

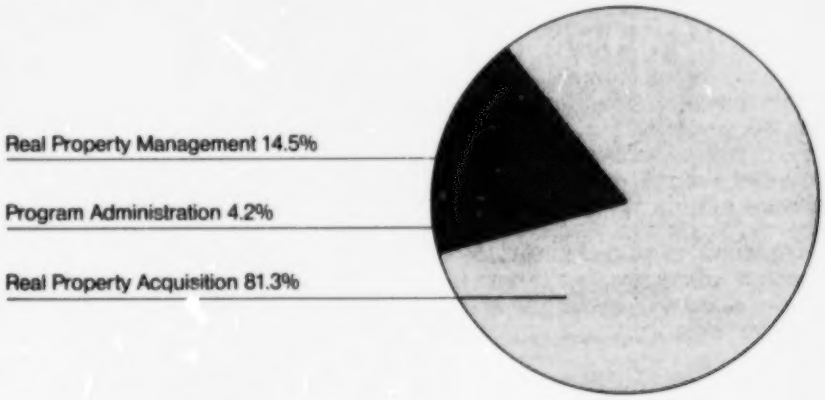
The section is involved in technical training, seminars and workshops for staff of the ministry and the ministry's clients involved in the operation of provincial buildings. In addition, it contributes engineering, administrative and co-ordinating support services for energy-related projects of the Property Management Division and financed by the Ministry of Energy.

Contract Management Branch

The Contract Management Branch evaluates tenders, awards and pays contracts, supervises on-site construction, reviews and settles contractual claims and processes lien claims in accordance with the Construction Lien Act.

Real Property Funding

Total Funds co-ordinated $10.7 million



During the year, the branch administered construction projects throughout Ontario valued at $115 million. The two major projects were the Ottawa courthouse and registry office, and the provision of an additional floor with courtroom at the courthouse at 361 University Avenue, Toronto. Both are scheduled for completion in the fall of 1986.

The economic climate in the construction industry was again reflected in the number of lien claims registered against contractors on ministry projects. There were 347 lien claims registered during the year in review, a 27 per cent decrease from the previous year. All but five of these were settled without recourse to litigation.

New contract documents such as unit price, construction management, construction short-forms, security and janitorial were also developed in 1985/86. The branch also provided assistance to other ministries with contract documentation, tender calls, contract close-outs and claims.

Design Services Branch

The Design Services Branch supplies architectural, engineering, office and interior design services and prepares contract documents. Staff of the branch also provide technical consulting and advisory services to other branches, district offices and client ministries, and give technical advice to outside organizations on issues such as improving building access for disabled persons.

During the 1985/86 fiscal year, staff prepared contract documents for 260 projects; produced approximately 300 project estimates; and became involved in 500 advisory service projects, ranging from major feasibility studies to the selection of furniture and furnishings for government offices.

Branch staff designed the Queen's Park Child Care Centre, now operating on the main floor of the Macdonald Block. In a very different project, a new system was developed for malfunctioning watermains at Northam Industrial Park in Cobourg, Ontario. This design alternative saved the Ontario Development Corporation approximately $200,000.

The branch continued to develop expertise towards the design of the "intelligent" building, which enables computers to monitor building systems by using digital controls to integrate operations, lighting systems and energy management.

In office and interior design, staff introduced several new lines of ergonomic seating and various new types of work stations.

An Internal Codes Committee was also established and a Codes Advisor recruited to assess the impact of enacted legislation, codes and regulations affecting ministry programs, policies and procedures. The committee will also provide input into the development of these standards.

Staff of the Design Services Branch have begun to participate in a short-term professional exchange program with the Consulting Engineers of Ontario and the Ontario Association of Architects.

Computers are now used by staff to perform many complex and time-consuming engineering calculations. This year the branch also developed and implemented a computerized Project Tracking System to facilitate project management and control. A database of budget estimates was established to improve the quality of estimates.

Realty Services Branch

The Realty Services Branch buys, sells and manages real estate on behalf of the Ontario government, develops policies, and provides advisory services to ministries, boards, commissions and crown agencies on real estate matters.

Staff conduct and co-ordinate appraisals, negotiations, expropriations, title searches, land surveys, land management, the letting of property, land use studies and disposal of surplus property.

During the year, the branch played a major role in developing the ministry's Land Management Program, which will be used to gain the highest possible investment return from all government properties.

In the disposal of surplus real estate assets, a more flexible approach was adopted, to improve the marketability of surplus properties. In addition to traditional tender and auction methods, options were introduced for the sale of properties through real estate brokers, the proposal call process, direct marketing by ministry staff, or sale to specific individuals or agencies. In addition, financing techniques such as vendor-take-back mortgages were approved.

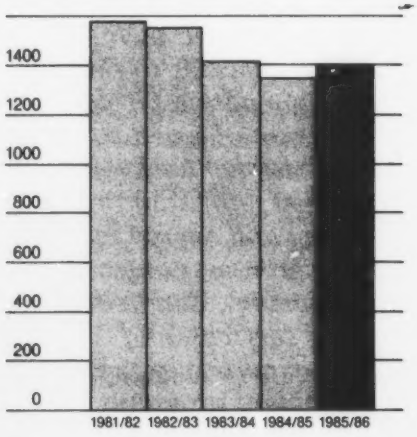
Activity also included the acquisition of 202 properties for 15 ministries and agencies at a total cost of $25.8 million. There were 101 sales totalling $11,934,000. The ministry received a further $5,120,000 from lettings, for a total of $17,054,000. An additional $1.7 million resulted from the lettings of Ontario Land Corporation and Ministry of the Environment properties. Approximately 2,300 properties were under interim management. Well over 1,100 appraisals were done in support of the sales and acquisition programs.

The branch also continued to administer the Home-Owner Employee Relocation Plan, which assists government staff who are transferred from one locality to another due to organizational changes. A total of 412 Ontario government employees were relocated at a cost of $2.5 million.

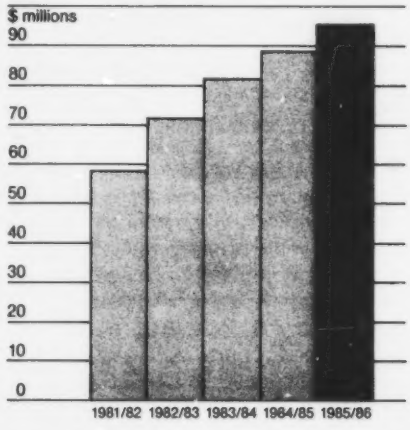
Leasing Services Section

Leasing Services is responsible for providing government accommodation in privately-owned buildings, paying rents and related costs, handling landlord/tenant matters, and administering lease-purchase agreements.

Number of Leases



Value of Leases



The section also provides advisory services such as market analyses and feasibility studies, and acts as a consultant for provincial agencies on leasing matters not directly handled by the ministry's Accommodation Group.

Total inventory in 1985/86 consisted of 1,400 leases, with total lease expenditures of $96.2 million. Nineteen lease-purchase agreements were administered at a cost of $7.7 million.

New lease practises were initiated during the year which resulted in greater advertising of lease requirements and more opportunities to take advantage of competitive lease markets.

Property Management Division

The Property Management Division is represented by regional, district and area offices throughout the province. They provide a range of accommodation support services to ministries and agencies, including operational maintenance, repair, alterations and construction, as well as information on other ministry services.

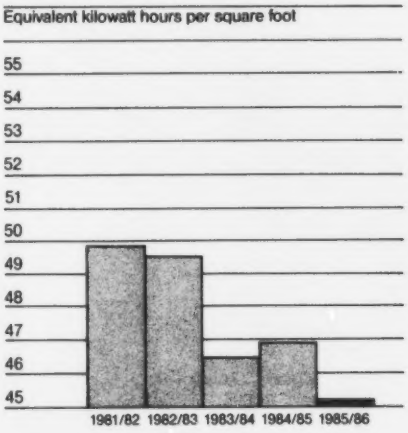
During the year, the division improved local service delivery in several ways:

- by establishing client information officers in each district and area office. These officers were trained to provide information to clients and the public on all ministry services and programs.
- by transferring responsibility for the day-to-day administration of food services in government buildings to the district offices.
- by setting up Government Stationery Service outlets in Ottawa and Thunder Bay.
- and by holding the first surplus assets auction outside Metro Toronto in Sudbury, with a further auction planned for London.

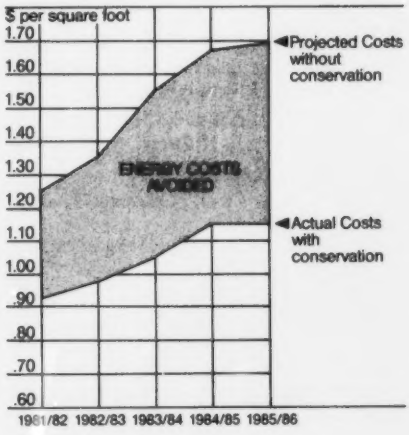
A survey process established in the previous year was continued to determine client needs and gauge the effectiveness of program service delivery. The surveys once again proved effective in directing attention to specific areas for improvement. For example, considerable progress was made toward improving access to government buildings for the handicapped.

Energy Consumption

for 9 ministries participating in energy management program



Energy Costs



The division increased repair, operation and maintenance activities to maintain the province's investment in its physical plant. It provided leadership in preparing for the retrofitting of government buildings to meet the requirements of the new Ontario Fire Code.

In co-operation with the Ministry of Energy, documents were prepared for a pilot project at the Ministry of Transportation and Communications complex in Toronto to test third party financing. Through this, expertise and financing will be obtained from the private sector for energy management projects, with resultant savings to the provincial government.

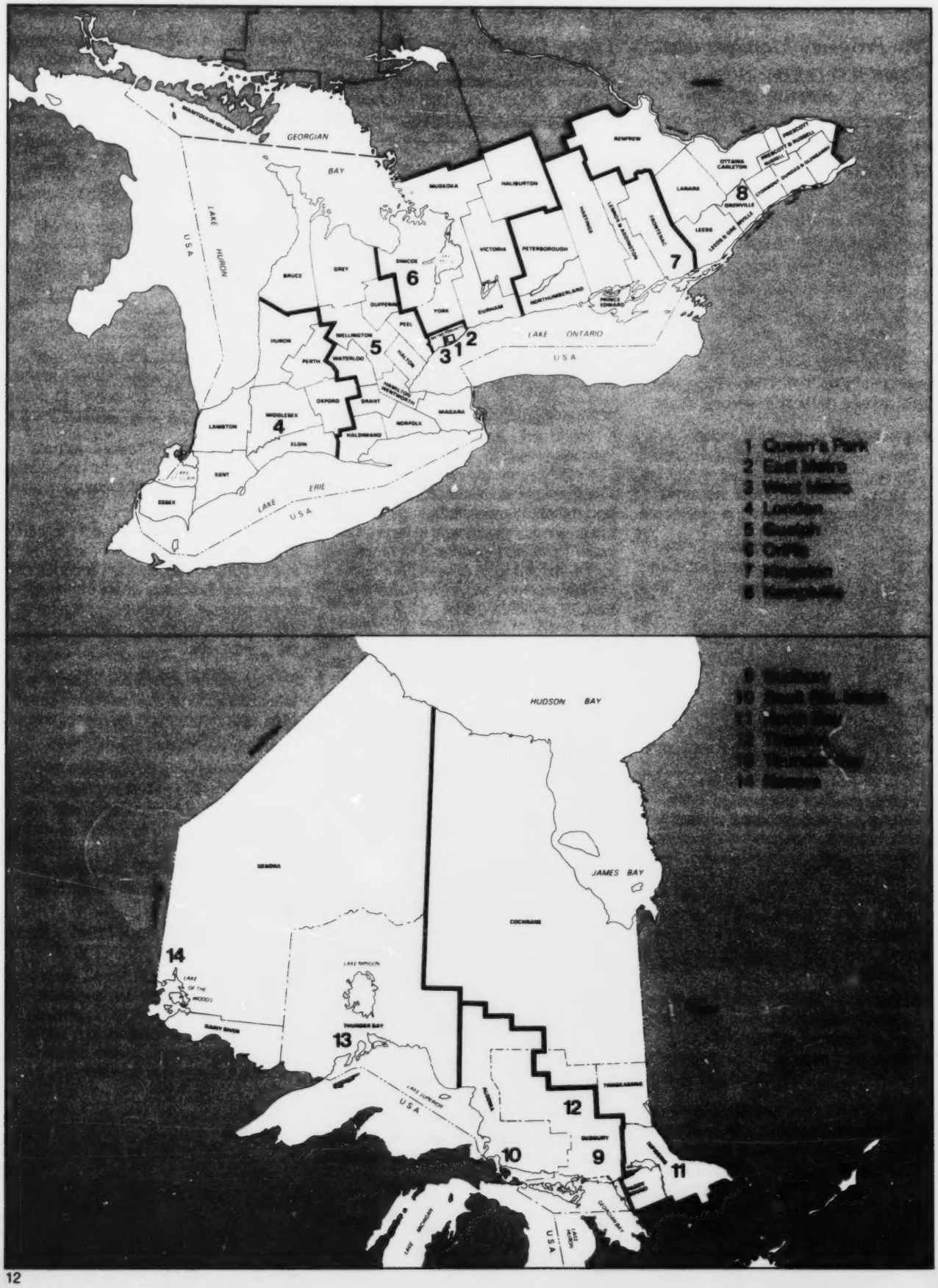
The energy management program for government buildings was further developed during the year. A three per cent decrease in energy consumption was experienced over the previous year with a corresponding cost saving of $18 million. Some 150 projects were carried out under this program, including building retrofits and off-oil conversions. Energy consumption was monitored in 2,799 buildings.

In response to newly enacted legislation governing asbestos, the division embarked on an asbestos control program. This includes, among other measures, inspections to identify the presence of asbestos in buildings where construction or repair work is planned, and a training program for those involved in handling asbestos.

To improve service delivery and liaison with clients, the division relocated certain of its accommodation representatives to the premises of client ministries.

Strategic and operational planning was expanded to include district managers, while internal communication was improved by installing facsimile terminals in each district office. Work commenced on linking district EDP bases into a network for more efficient information exchanges.

Property Management Division District Offices



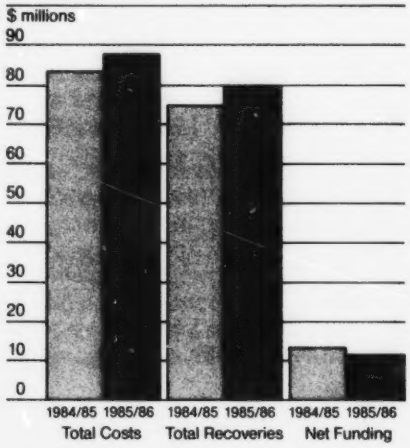
Computer and Telecommunication Services

Computer and Telecommunication Services (CTS) plays a central role in the programs and services of the Ontario government. From the computer processing of OHIP payments to providing online information to police departments, CTS is a key player in delivering many government services.

Telecommunication services include the operation of the government's voice data networks and teleconferencing facilities and the acquisition of digital telecommunication systems.

Education is regarded by CTS as one of its most important functions. CTS staff provide specialized consulting assistance to customers – mainly other ministries – on all aspects of information technology requirements, such as office automation, computerized telephone systems and distributed computer systems. They help the customer decide the type and level of technology best suited to each operation, and they may train users as well. On a more general level, CTS assists government employees in developing the skills and understanding they need to make full use of new information technologies. To this end, a large number of computer-related courses are offered, including customized programs.

Growth in Computer and Telecommunication Services



Computer services are fully cost recoverable, and are provided as an optional service to ministries.

Telecommunications services are partially cost-recoverable and are centrally co-ordinated by MGS.

Computer Services

Mainframe processing, including information storage and printing, is available from three large computer centres. Data and facilities are protected by strict security measures.

Distributed processing (mainframe processing on the user's site) is supported by CTS. In addition, support is provided for a variety of specialized software packages to serve user needs in database management, statistical analysis and financial planning. These computer facilities, along with thousands of individual terminals around the province, are linked by the CTS data network.

Telecommunication Services

The Ontario Communications Network provides telephone linkage between government offices and Ontario's citizens. It provides low cost calling for government offices across Ontario. Associated with this network is a variety of support services; CTS co-ordinates telephone billing and servicing, working closely with telephone co-ordinators in each ministry.

A major new program is under way to install computer-based telephone systems in Ontario government offices. These advanced systems will provide convenient features at lower cost to the government. Other specialized telecommunications services available through CTS include video and audio teleconferencing, teletype and facsimile services, and radio communication systems.

Achievements

Rigorous performance targets for both telecommunications and computer services were met or exceeded. Computer services systems were operational more than 99 per cent of the time.

Telecommunications: The year saw a number of technical accomplishments. New processors, data storage devices, and telecommunication controllers were added at Downsview and Queen's Park computing centres. The Ontario Communications Voice Network Computerized Switch was installed to handle government intercity calls. Conversions of government telephone systems to computer-based technology continued, with switches installed in Toronto, Hamilton, London and other locations. All of these changes were designed to improve access, performance and cost effectiveness.

CTS responded quickly to several emergency situations during the year, including the Overlea mudslide incident in Toronto, which required restoring telephone service for approximately 1,000 employees as well as critical data communication services.

Computers: Initiatives on behalf of other ministries during the year included new systems development projects such as photo licences by the Ministry of Transportation and Communications, the Ministry of Health's on-line claims correction application, and a financial system for the Ministry of Revenue. Information technology plans were also developed for several ministries, including Correctional Services and Community and Social Services.

In mid-year, CTS passed on a price reduction of 10 per cent to computer customers, and made a one-time rebate of approximately 12 per cent. As the accompanying chart illustrates, growth in computer activities was steady, with a simple growth rate of 20 per cent per year in workload. Aggressive efforts to contain costs, including discounts, rate reductions and rebates led to an expenditure increase of less than 4 per cent, despite the 20 per cent workload increase. Growth in telecommunications services was also steady, with sales up by 20 per cent, and net funding increased by 16 per cent.

Strategic Planning

Internally, several planning, organizational, technical and administrative changes were initiated during the year to improve service delivery. As a result, services are now more available and more responsive to client needs, and in the process, costs have been lowered.

A "Clay Model" forecast of the technology environment in the 1990's was prepared with assistance and input from the vendor community. The emphasis was on data as a key corporate resource, with architected applications on distributed processors, integrated via communication networks.

The Clay Model provided key input into the development of a five-year strategic plan which calls for a major shift in direction for CTS – from utility to service provider. A three-year business plan was also prepared with a focus on short term client needs. Both plans are designed to improve availability and responsiveness and provide current services at a lower cost, while projecting future user needs.

In 1986/87, CTS will continue to reduce costs and prices, and establish more rigorous service and management procedures.

Corporate Services Division

The Corporate Services Division provides a wide range of acquisition and supply services to ministries and agencies of the Ontario government, the business community and the general public. By centralizing certain administrative support services for government programs, the division achieves economies of scale, broadened access for suppliers to government, and improved service delivery.

Gross operating costs in 1985/86 totalled $38.1 million. Net operating costs (after recoveries) totalled $17 million, an increase of 4.1 per cent from the previous year.

Purchasing Services Branch

The branch serves Ontario government ministries in five distinct areas: printing, stationery and office supplies, collective purchasing, vehicle maintenance and trucking services. It attracts a large and increasingly competitive number of prospective suppliers.

Printing Services

This section provides a comprehensive graphic arts service to ministries and agencies and assists in developing specifications, and calling tenders for various services.

In 1985/86, a detailed source list of more than 1,200 Ontario suppliers provided business opportunities to 724 companies. A total of 613 tenders were called and purchase orders worth $17.5 million were issued. Competitive tendering and advice from specialists on staff resulted in cost savings estimated at more than $4 million to client ministries.

Government Stationery Service

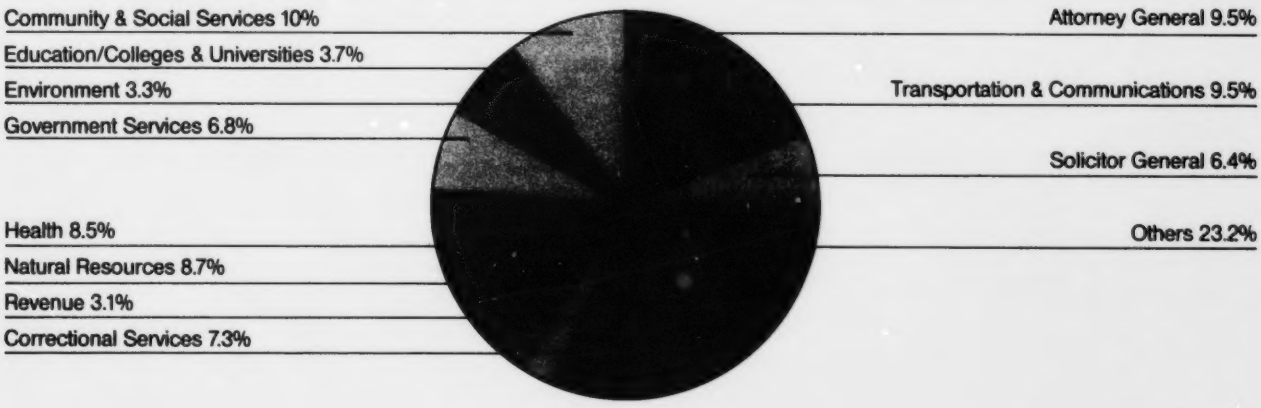
This service stocks stationery, office supplies, forms and giftware for use by the Ontario government. During the year, approximately 35,500 items were supplied each month, with sales of $9.2 million. About 80 per cent of all Ontario government offices placed orders.

The introduction of credit cards (Visa/MasterCard) for the purchase of souvenirs in the Legislative Building and the ministry's Access Ontario office in Ottawa improved service to customers.

Regional office products distribution centres were opened in Ottawa and Thunder Bay, to speed service delivery to client ministries in those areas. Plans are under way to improve service in other regional centres as well.

Government Stationery Service – % Volume of Business by Clients

Total Sales—$9.2 million



Collective Purchasing

The section negotiates collective agreements with suppliers for common-use products and services required by ministries and agencies. It also provides service through the Public Tenders Office, a convenient central service which works to ensure fair competition in the awarding of government contracts. Collective Purchasing realized opportunities for supply efficiencies and economies of scale which resulted in an estimated cost saving of $14.5 million in purchases by ministries totalling $48.3 million. As well, Collective Purchasing took the initiative to arrange warehousing by suppliers. This will reduce inventory carrying costs to client ministries.

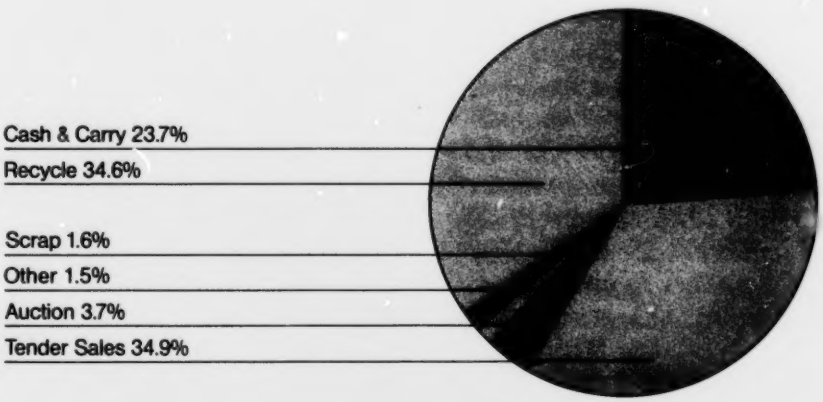
Staff also continued to step up their efforts to meet representatives of small businesses across the province.

A total of 1,225 tenders in various categories were processed in the Public Tenders Office resulting in $103.9 million in contract awards.

Assets Disposal

Assets Disposal receives, stores and arranges for the re-use of furniture, equipment and materials declared surplus by ministries and agencies.

Assets Disposal Services – Distribution of Surplus Assets



(Estimated book value of assets distributed – $2 million)

The program of public cash-and-carry sales of surplus assets initiated in 1984 was extended during the year to include regional sales of surplus items. The first such sale was held in Sudbury in October 1985 and with its success other sales were planned for the future. Charitable organizations are allowed to purchase at advance sales and are given a ten per cent discount off the public sale price.

Vehicle Services

This unit maintains and repairs vehicles and equipment and provides a trucking service for ministries on a cost-recovery basis. Sales in 1985/86 totalled $1.6 million.

Information Services Branch

The branch administers essential government-wide information services, including the Queen's Park switchboard, language translations, publications, government mail delivery and records centres. Public access to the government is assisted through the Citizens' Inquiry Bureau in Toronto and the Access Ontario information centre in Ottawa.

Information Services Development

The section provides analysis and develops activities for the Information Services Branch and the Corporate Services Division.

In 1985/86 staff carried out a number of projects, including a major statistical study of inter-ministry mail service in Metropolitan Toronto, improvements in the government Blue Pages format of public telephone directories, and leadership in a government study of inter-ministry mail in Ottawa. Staff also participated in a review of the ministry's translation bureau to see how service to clients could be improved, and submitted a report to Management Board on three of the public access information systems operated by the branch.

Inquiry Services

This section provides specialized central public inquiry services which support the front-line inquiry function in each ministry.

The Queen's Park Switchboard handled approximately 6 million calls during the year. The Citizens' Inquiry Bureau answered more than 219,000 inquiries. Access Ontario, a storefront provincial government information centre in downtown Ottawa, served more than 95,700 clients, in person or by telephone. A total of 176,231 free publications were distributed at the centre, while sales of publications and Ontario souvenirs amounted to $56,300.

Access Databases and Directories

Access Databases and Directories is the main assembler and distributor of public access information systems and government-wide directories. GUIDE (Government Users Information Database in Electronic form) is the major information system for handling general inquiries from the public and for preparing government telephone directories. There is now on-line access to all databases.

In 1985/86, this unit assumed responsibility for co-ordinating the Ontario Government telephone listings in the Blue Pages of public telephone directories in Ontario.

Government Translation Service

The Government Translation Service is the main translation office for French, English and other language translations required by government ministries and agencies.

Changes in the government's translation policy came into effect during the year, giving more flexibility in decision-making to ministries, while ensuring that official documents continued to be translated into French centrally. Other language translations of 1.8 million words were completed. Under the government's Newcomer Settlement Program, approximately 1.3 million words from essential documents were translated free for members of the public.

Between 1978/79 and 1985/86, the volume of translation into French has more than doubled, from 2.1 million words to 4.7 million words per year.

Publications Services

The service continues to expand the distribution of government publications through the Ontario Government Bookstore, mail and telephone order services and a province-wide library depository system.

During 1985/86, 1.24 million priced publications were sold for $2.8 million, and another 3.7 million were distributed free of charge.

The Government Mail Service

The service processed 90 million items during the year. Approximately 70 million operations were performed in the Contractual Services Unit, reflecting a reduction from last year when a record 80 million operations were performed.

This section also continued to take advantage of Canada Post's discount rates on quantity mail. This resulted in savings of $1.9 million in postage costs.

The Records Centre

The Records Centre provides secure storage and retrieval services to all ministries and agencies for inactive records, computer tape and microfilm.

In 1985/86, approximately 353,000 cubic feet of inactive government records were stored, including some 52,000 cubic feet in private sector facilities. Additional storage space was acquired with one facility now expanded and upgraded for permanent long-term storage. As well, new private storage services were obtained by contract.

General Services Branch

The branch provides four services for all ministries and several agencies: insurance and risk management, official document and congratulatory message services, central collection of delinquent accounts, and production and reconciliation for government payments. In addition, it provides policy advice and planning guidance concerning food services in government office complexes.

The Insurance and Risk Management Unit

The unit administers insurance and risk management programs, purchases insurance for the government and provides ministries and agencies with expertise to develop controls over risk exposure and loss prevention.

Approximately $7 million in premiums for various types of insurance coverage was provided through approximately 80 policies with several companies. A major function of the unit during the year was to determine how to meet both world-wide premium increases and a "drying-up" in some areas of insurance capacity.

Micro-computer technology was introduced to provide for productivity improvements, an improved planning capability and broader access to industry databases.

Official Documents

This service for ministries and agencies searches, prepares and copies records of provincial appointments and Ontario land patents.

More than 7,500 formal documents were issued under the Great Seal of Ontario and the Privy Seal of the Lieutenant Governor, and 62,500 documents were recorded and microfilmed. Staff also prepared 13,642 congratulatory scrolls for presentation to Ontario residents in recognition of their 90th or succeeding birthdays, 50th or succeeding wedding anniversaries, as well as significant individual accomplishments and special celebrations.

Central Collections Service

The service assists client ministries in the collection of overdue accounts.

During 1985/86, collections were raised to $6.7 million from last year's level of $6.3 million.

Government Payments

The section administers and records payments from the Consolidated Revenue Fund.

Some 11 million cheque payments were processed during the year. Electronic transfers were used for about 1.5 million payments.

Food Services

During 1985/86 the day-to-day administration of catering contracts was handed over to the MGS Property Management Division while Food Services Section assumed a policy development and advisory support role. Accordingly, it produced a new handbook of food services outlining its service mandate, role and responsibilities, and policies, procedures and guidelines for food and catering management in the government.

Actuarial Services

This section provides consulting services related to the design, budgeting and administration of pension and other employee benefit programs for ministries and agencies. Services include pension actuarial reports, demographic studies, pension value calculations, investment yield projections, advice on pension and tax legislation, and studies of life, health, and dental plans.

Projects completed during the year included cash-flow studies of superannuation adjustment funds related to pension benefit inflation adjustments, and a valuation report of the Public Service Superannuation Fund and the Legislative Assembly Retirement Allowances Account. Other special projects included participation, along with the Biennial Review Committee, to analyse proposed changes in the Teachers Superannuation Act.

An additional major area of review was pension reform and its potential impact on the public and private sectors. A reform package was announced by the Treasurer in January, 1986. Actuarial Services will continue to study issues relating to pension reform.

Human Resource Services Division

This division provides a range of services to Ontario Public Service employees and ministries, including employee advisory, benefits and data services, and the Corporate Human Resource Information System.

The division also supports program managers in the Ministry of Government Services in their management and development of staff. These services are co-ordinated through the Personnel Branch and the Affirmative Action Program.

Corporate Human Resource Information System

Development of the Corporate Human Resource Information System (CHRIS), began in 1984/85 and is a priority project within the ministry. A new concept in personnel and payroll management, it will be extended to all provincial ministries and agencies, providing a single, integrated source of information on the human resources of the Ontario Public Service.

The project is expected to take more than three years to complete. Existing payroll, personnel, employee benefits and attendance system functions are being revised and integrated, and a new human resource planning component developed to provide a comprehensive computerized human resource information service.

Employee Benefits and Data Services Branch

The branch administers the benefits program for more than 100,000 current and retired government employees and their dependents, and provides similar services for members of the Legislative Assembly as well as provincial judges. It also provides all ministries and some agencies with centralized payroll, benefits and attendance services, and supplies annual individual benefits statements to employees.

During the year, the branch developed systems and procedures to provide the full range of branch services for regular part-time and seasonal employees who became entitled to pension and other benefits effective January 1, 1985. It also handled several thousand requests from both full and part-time employees to purchase pension credit for prior part-time service. In addition, at the direction of Management Board of Cabinet, the branch assumed payroll service for several thousand other part-time employees. This permitted the discontinuation of local ministry payroll systems with resulting cost savings to those ministries.

The Finance and Administration Section provided financial administration and operational controls for pension plans and other benefits, and co-ordinated the development of branch operational and performance evaluation plans.

Benefits Services administered benefits for current and retired employees and participated in pre-retirement seminars in co-operation with the Civil Service Commission and ministries and agencies.

Policy and Executive Benefits provided counselling and advisory services to client ministries, members of the Executive Compensation Plan, and contributors and pensioners under the Public Service Superannuation Act and the Legislative Assembly Retirement Allowances Act. Secretariat services were provided to the Public Service Superannuation Board and the Provincial Judges Benefits Board.

Data Services operates and maintains the corporate integrated payroll, personnel and employee benefits system, central attendance recording system, Go-Temporary and pension payroll.

The branch also continued to streamline internal operations and plan for future client needs through service improvements and corporate systems technology. It was heavily involved in the CHRIS project.

Employee Advisory Services Branch

This branch provides safety, health and rehabilitation counselling to employees of all ministries.

Safety was addressed on a regional basis by the Safety Services Section, working with safety officers in Thunder Bay, Sudbury, Guelph, Kingston and Toronto. Priorities were fire safety inspections, the development of building evacuation plans, and instructions in safety related subjects. An area of increasing importance was the testing and monitoring of air quality in government buildings.

The Employee Health Service, through 10 government health centres, provided direct, confidential health-related assistance to individual employees, supervised programs under the Occupational Health and Safety Act, advised management on health related matters affecting work performance, and ran health education programs. Greater emphasis was placed on prevention and education in this service which handled about 45,000 visits during the year.

Employee Counselling Services offered confidential, voluntary general counselling regarding personal problems affecting work performance, advisory service on child care, and training to help managers and personnel administrators deal with employee work performance problems. A rehabilitation program also assisted employees with long term illnesses or injuries to return to work. Over 700 clients were served by the general counselling service; almost 1,200 cases were handled by the rehabilitation counselling staff.

Personnel Services Branch

The branch is responsible for job evaluation, recruitment, special staffing programs, staff relations, benefits, occupational health and safety, employee records, human resource planning and staff training programs for the ministry.

In 1985/86, a **Policy and Programs Section** was established to provide a focus for human resource policies and programs. In addition, the **Human Resource Planning and Development Section** was integrated into the branch to ensure the effective integration of human resource planning and staff training initiatives with other personnel programs.

Personnel staff worked closely with line management on organizational and job design questions; ensured proper compensation through effective job evaluation; arranged recruitment and orientation of qualified staff; administered management / union employee relations and health and safety committees; provided benefits administration and advice to employees, and maintained employee personnel records.

The branch also conducted management and staff training programs on a variety of subjects important to both employees and the ministry. Day-to-day consultation and advice was also given to ministry management on matters relating to human resource management.

Affirmative Action Program

This program assists female ministry employees in setting and achieving their career goals. In addition to individual counselling, Affirmative Action provides seminars on a wide variety of topics relating to personal and professional development. It contributes to the internal ministry newsletter, and produces its own publication, *Equilibrium*, with general and program information.

Accomplishments during 1985/86:

- Twenty-seven women were hired into management positions. This was a significant increase over the previous year in three of the four under-represented categories;
- Accelerated career development initiatives involved 112 women, 10.3 per cent of the ministry's female employees. A three-year tracking system of participants is now in place to monitor the progress of these individuals;
- Workshops on resume writing and interview techniques were presented to women from both Government Services and regional interministerial committees throughout Ontario;
- Twelve women took part in the Building Owners and Managers Institute Program, which provides training in all aspects of property management;
- New technology courses were attended by 95 women;
- Twenty-eight women were hired into positions in the technology field, in which women are under-represented. The ministry achieved the government-wide goal of 30 per cent representation in all Systems Officer levels with the exception of the Systems Officer 4 category;
- An Affirmative Action Representative Network was established to strengthen communications between the Affirmative Action office and ministry women.

Finance and Administrative Services Division

The Division provides the ministry with financial and administrative support services and professional expertise in all aspects of the administrative process. It also holds administrative responsibility for the Office of the Lieutenant Governor, Office Responsible for Women's Issues, Office Responsible for Senior Citizens Affairs and the Office Responsible for Disabled Persons, and performs some accounting functions for the Office of the Legislative Assembly and the Ombudsman's Office.

Finance and Office Services Branch

The branch provides treasury and comptrollership services to the ministry, Office of the Lieutenant Governor, the Ontario Women's Directorate, Office Responsible for Disabled Persons and the Office Responsible for Senior Citizens Affairs. In addition accounting services are provided to the Legislative Assembly and Office of the Ombudsman. Staff are also responsible for financial liaison with Management Board of Cabinet, the Provincial Auditor, and other ministries, boards and commissions.

Office services centralized within the branch include purchasing, records management, office accommodation and employee parking.

The branch further improved operational efficiency during the year by introducing microcomputers and office automation equipment.

Audit Branch

This branch performs objective assessments of the financial and management controls in ministry programs and activities.

Under its four-year plan, the branch performed compliance, financial, value-for-money and EDP audits. It also responded to a number of special requests by senior management. The branch also acquired additional microcomputer capacity to increase its operational and administrative productivity. A ministry audit committee met on a regular basis to examine all audit reports and responses.

Legal Branch

Services of this branch include ensuring the legality of the ministry's operations and providing timely legal advice regarding ministry programs and activities. Branch staff complete real estate transactions, draft computer and other types of contracts, prepare Orders-in-Council, draft legislation and pursue debts owed to the Crown through court action.

Analysis and Planning Section

This section co-ordinates the ministry's management planning process. It is responsible for liaison with and submissions to Management Board on behalf of MGS, Office of the Lieutenant Governor, Ontario Women's Directorate, Office Responsible for Disabled Persons, and Office Responsible for Senior Citizens Affairs. It provides ministerial reference material, develops administrative policy and provides a number of other corporate support services.

Systems Branch

The branch provides a full range of information technology services to the ministry as well as to some other ministries and agencies. It plays a lead role in applying technology to ministry programs to improve productivity and effectiveness. Other services include the development and maintenance of computerized systems, microcomputer support, executive information, office automation and systems co-ordination.

Major initiatives during the year included the first phase of the Corporate Human Resource Information System (CHRIS) and the development of an information strategy for the ministry.

Communications and Customer Service Branch

The branch serves both the ministry and the larger corporate structure of the Ontario government.

Staff provide editorial services and media relations for the ministry. Information on ministry policies and programs are disseminated to the news media, client ministries and the general public. An internal ministry newsletter is published on a bimonthly basis, and the ministry suggestion award program is a branch responsibility. Last year, 53 ministry suggestions were recognized through the award program, out of a total of 104 submissions.

During the year, a number of informational publications and audio-visuals were produced. Highlights were the booklet entitled *Serving You*, which describes the full range of ministry services and tells customers how these can be accessed, and the video *A Look at MGS*, which provides an overview of the ministry for new employees.

A customer service co-ordinator for the ministry was hired during the year, in line with the growing emphasis on awareness and response to client ministries' needs. The overall government-wide customer service program is co-ordinated through the branch.

Working together with client ministries, the branch is responsible for official ceremonies associated with government buildings. During 1985/86, nine official openings were held.

At the corporate level, Premier's medals for good citizenship, firefighters' bravery and police bravery were awarded at two ceremonies co-ordinated by the branch. A particularly memorable award was the good citizenship medal that went to a group of Ganonoque Secondary School students for their care, support and encouragement over a period of nearly four years for a fellow student disabled by cerebral palsy.

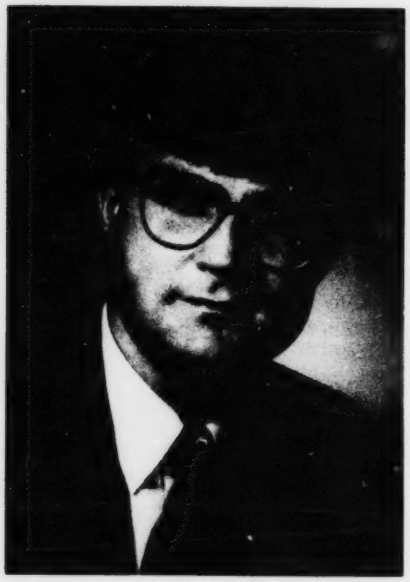
In another corporate role, the branch operates the Media Studio, which is located in the Legislative Building. In addition to these press conference facilities, photography services are provided to members of the Legislature.

The provincial government art collection is a branch responsibility. The current value of the Ontario government art collection is estimated at over $10 million. Nine original works by Ontario artists were acquired during the year for the new Ottawa courthouse. The works were selected as the result of an open province-wide competition in which artists were invited to submit preliminary designs. There were 433 entries in the competition.

1985/86

Rapport annuel

À Son Honneur, le lieutenant-gouverneur de la province de l'Ontario



Votre Honneur,

J'ai le plaisir de soumettre à Votre Honneur le rapport annuel du ministère des Services gouvernementaux pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 1986.

Pour un nouveau ministre, la diversité est l'aspect le plus frappant de ce ministère qui joue un rôle de soutien essentiel pour la fourniture d'une vaste gamme de services du gouvernement de l'Ontario.

La nature du soutien fourni par le MSG est très diverse, allant de la création et la planification pour satisfaire aux besoins en locaux des ministères a l'expertise technique nécessaire pour assurer un réseau de télécommunications unifié reliant toutes les régions de l'Ontario. Dans bien des cas, le MSG est le premier point d'accès clé grâce auquel le grand public peut se mettre en rapport avec le gouvernement.

Au cours de l'année qui vient, nous ajouterons un autre élément à notre vaste éventail de fonctions en amalgamant le groupe des biens immobiliers du ministère du Logement à notre Groupe des locaux. Cette mesure est la conséquence d'une politique toute nouvelle de la part du gouvernement de l'Ontario dans le domaine de la gestion immobilière appelée Stratégie de portefeuille, adoptée au cours de l'exercice à l'étude.

Un élément clé de cette stratégie est la centralisation des activités dans le domaine de l'immobilier sous l'égide d'un seul ministère afin de parvenir à une gestion coordonnée et rationnelle de nos terrains et édifices. Le personnel du ministère assemble actuellement une base de données complète sur nos quelque trois millions et demi d'acres de terrains et nos 9 000 bâtiments.

Rendre les "affaires" du gouvernement plus accessibles est un autre engagement essentiel, et nous avons déjà entamé ce processus. Au cours de l'exercice, le secrétariat du Conseil de gestion a entrepris deux études sur les approvisionnements, l'une portant sur la gestion des inventaires et l'autre sur la liste des fournisseurs, afin de recommander des mesures et des techniques susceptibles de réduire les coûts qui ouvriraient et simplifieraient le processus contractuel du gouvernement. Des projets pilotes, basés sur les recommandations de ces études, sont actuellement en cours au ministère des Services gouvernementaux.

Une fois en place, ces mesures économiseront les deniers publics et garantiront à tous les clients et fournisseurs potentiels un accès égal au gouvernement.

J'estime que le ministère a pleinement satisfait son mandat au cours du dernier exercice, et je suis persuadé que les plans et les mesures que nous envisageons nous rendront encore plus efficaces tout en améliorant notre rendement.

Veuillez agréer, Votre Honneur, l'assurance de mes sentiments les plus respectueux.

SEAN CONWAY
Ministre intérimaire

À l'honorable Sean Conway, ministre intérimaire des services gouvernementaux

Monsieur le ministre,

J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport annuel du ministère des Services gouvernementaux pour l'exercice 1985-1986.

Notre organisme aux multiples aspects offre des services et des programmes divers aux ministères et aux organismes de la province, ainsi que directement à tous les fonctionnaires. Ces services comprennent la gestion des biens immobiliers, la conception des édifices, les systèmes téléphoniques et informatisés, le courrier interne, les fournitures et le mobilier de bureau, et les services aux employés tels que l'orientation et la planification et le développement des ressources humaines.

Au cours de l'exercice, nous avons continué à assurer les services de locaux, de communications et les services centraux à l'ensemble du gouvernement de l'Ontario, permettant ainsi aux autres ministères de se concentrer sur l'exécution de leurs programmes et secondant leurs efforts pour servir les Ontariens.

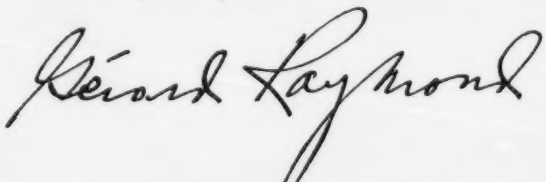
L'exercice passé a été aussi actif que productif et a vu le ministère s'engager dans des entreprises et des orientations nouvelles. Voici quelques-unes de nos plus remarquables réalisations :

- Nous avons adopté une nouvelle méthode de gestion des biens immeubles du gouvernement, appelée *stratégie de portefeuille*. Désormais, les décisions concernant l'achat et la vente des biens immeubles sont prises en tenant compte des grandes priorités ainsi que de facteurs tels que les possibilités de consolidation, la répartition géographique, la réinstallation, la collaboration municipale, la gestion des actifs et les modes de financement parallèles.
- La commutation informatisée du réseau automatisé d'audio-messagerie de l'Ontario a été achevée au cours de l'exercice. Les systèmes téléphoniques du gouvernement sont convertis grâce à l'emploi de la technologie téléphonique informatisée.
- La première garderie du gouvernement de l'Ontario a ouvert ses portes à Queen's Park pour faire face à la demande de services de garderie sur les lieux de travail et servir d'exemple aux employeurs de la province. Administrée par un conseil d'administration indépendant, elle a été conçue par le personnel de la Direction des services de conception et peut recevoir 64 enfants jusqu'à l'âge de cinq ans.
- Des agents d'information du public ont été affectés dans les bureaux de district et régionaux pour renseigner les ministères clients et le public sur les services offerts par le MSG.
- Certains services du ministère, tels que les ventes aux enchères des biens en excédent et les magasins de papeterie du gouvernement, ont été décentralisés afin de mieux desservir les régions.
- Nous avons lancé un total de 1 225 appels d'offres publics au nom des ministères, et des contrats d'une valeur de 103,9 millions de dollars ont été adjugés.
- Le central téléphonique de Queen's Park a traité 6 millions d'appels; le Bureau de renseignements du public a répondu à près de 220 000 demandes de renseignements; Accès Ontario, le bureau de renseignements du gouvernement installé dans un centre commercial d'Ottawa a servi plus de 95 000 clients.
- Le volume de traduction en français a continué à augmenter considérablement; il a doublé entre 1978-1979 et 1985-1986.
- Le projet CHRIS (Système général d'information sur les ressources humaines) a créé des projets pilotes dans six ministères afin de parvenir à une méthode unifiée d'information du personnel au sein du gouvernement.

Nous avons un ordre du jour tout à fait différent pour 1986-1987. Il comprend l'incorporation du Groupe des locaux du ministère au groupe des biens immobiliers du ministère du Logement. Le nouvel organisme adoptera une approche dynamique et aggressive pour la gestion des biens immobiliers du gouvernement.

J'ai le plaisir de diriger les activités de cet organisme si divers qu'est le ministère des Services gouvernementaux, et je suis fier de notre personnel si dévoué. Je me fais son porte-parole lorsque j'envisage une autre année de progrès et de réalisation au service de nos clients au sein du gouvernement de l'Ontario et de toute la province.

Veuillez agréer, Monsieur le ministre, l'assurance de mes sentiments les plus respectueux.



GÉRARD J.M. RAYMOND
Sous-ministre

Table des matières

Message du ministre 1
Lettre du sous-ministre 2
Organigramme 4
Dépenses nettes par organisme 5

Le Group des locaux 6
Direction de la planification 7
Direction de la gestion des programmes 8
Division du développement des biens 9
Service des bâtiments 9
Direction de la gestion des contrats 9
Direction des services de conception 9
Direction des services des biens immobiliers 10
Section des services de location 10
Division de la gestion des biens 11
Bureaux de district 12

Division des services d'informatique et de télécommunications . . . 13

Division des services ministériels 15
Direction des services d'achat 15
Direction des services d'information 17
Direction des services généraux 18

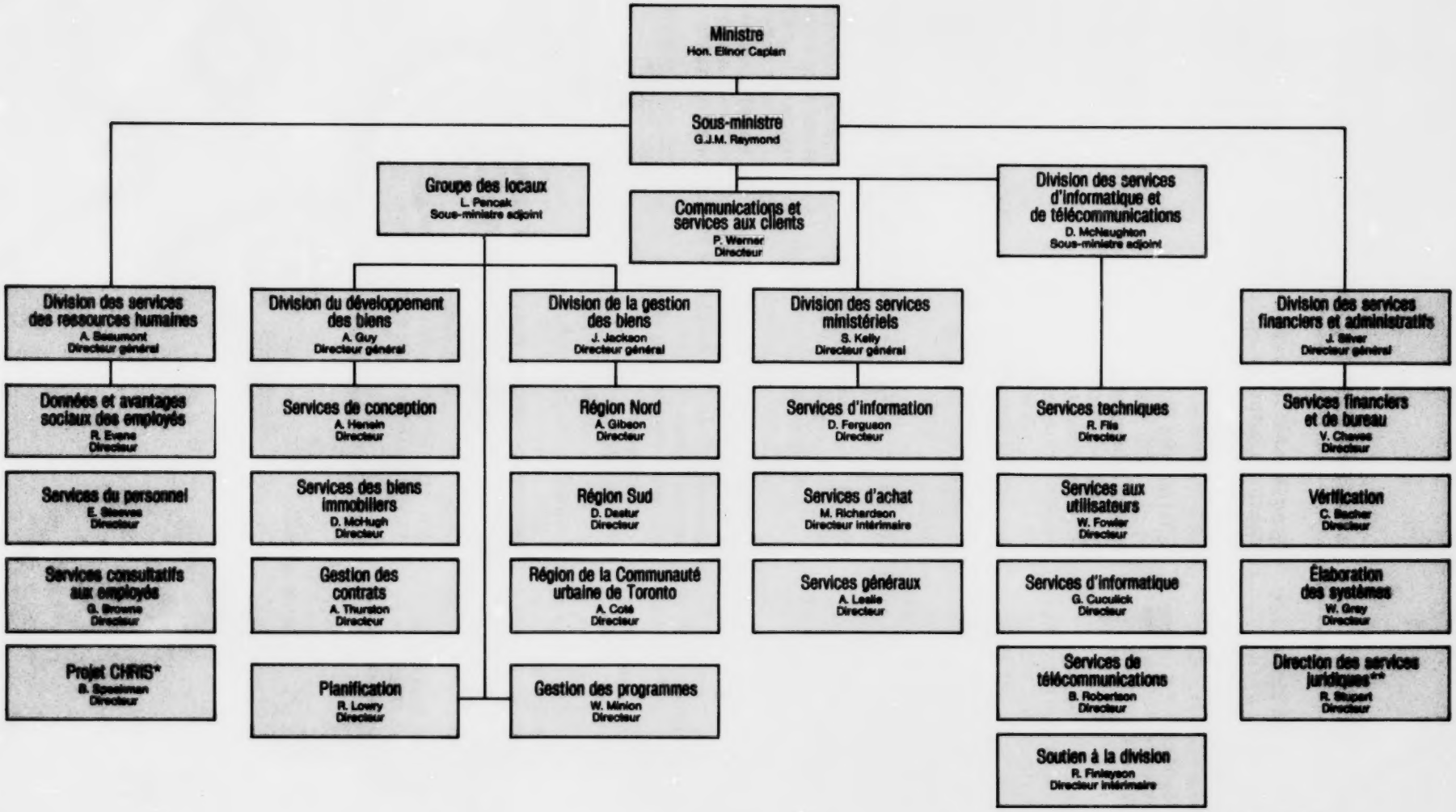
Division des ressources humaines 19
Système général d'information sur les ressources humaines (projet CHRIS) 19
Direction des services de données et des avantages sociaux des employés 19
Direction des services consultatifs aux employés 19
Direction des services du personnel 20
Programme d'action positive 20

Division des services financiers et administratifs 21
Direction des services financiers et de bureau 21
Direction de la vérification 21
Direction des services juridiques 21
Section de l'analyse et de la planification 21
Direction de l'élaboration des systèmes 21

Direction des communications et des services aux clients 22

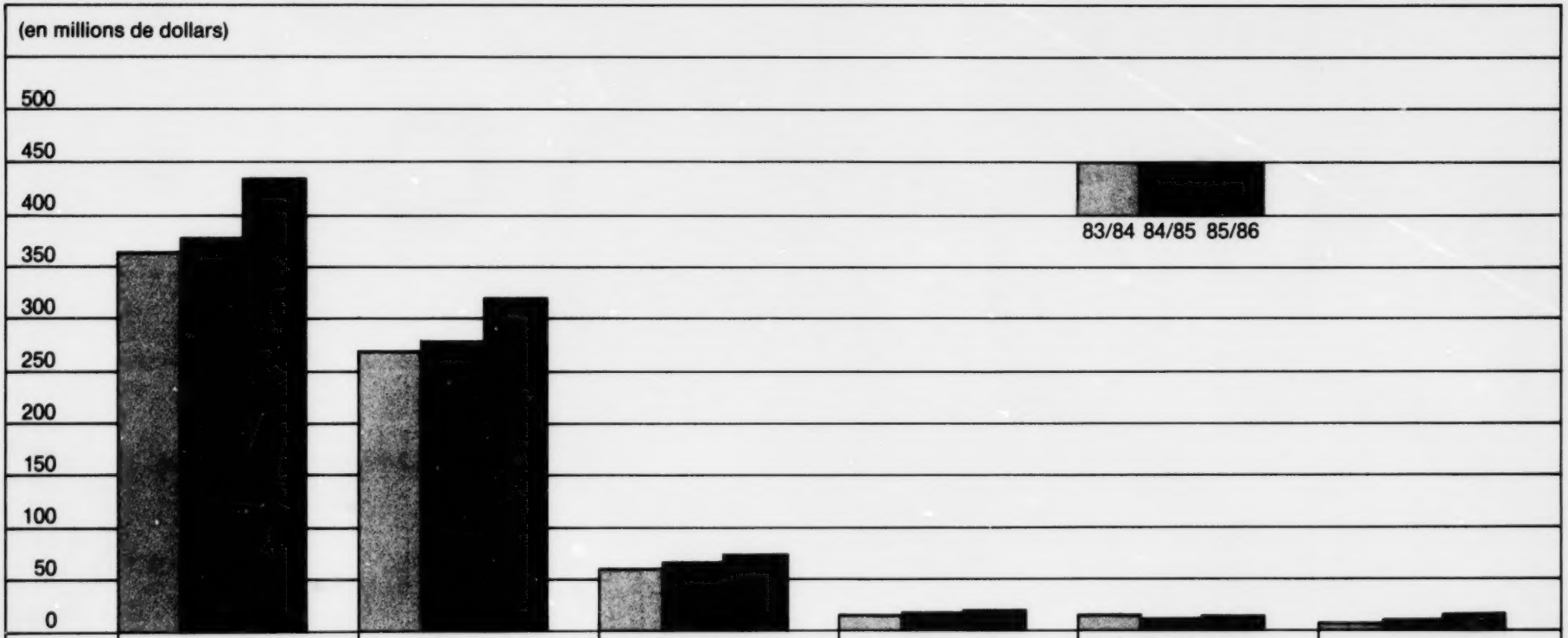
Ministère des Services gouvernementaux

Organigramme au 31 mars 1986



*Système général d'information sur les ressources humaines
**Services fournis par le ministère du Procureur général

Dépenses nettes par organisme



	Total du ministère		Groupe des locaux		Ressources humaines		Services ministériels		Informatique et télécomm.		Administration	
Exercice	Dépense nette	Nombre d'employés	Dépense	% du total pour le ministère	Dépense	% du total pour le ministère	Dépense	% du total pour le ministère	Dépense	% du total pour le ministère	Dépense	% du total pour le ministère
1983/84	366,7	3026	270,0	74	58,8	16	15,2	4	14,4	4	8,3	2
1984/85	379,5	2992	278,3	74	64,7	17	16,6	4	11,0	3	8,9	2
1985/86	435,9	3020	321,2	73	73,6	17	17,1	4	11,9	3	12,1	3

*Plusieurs programmes fonctionnent selon le remboursement au prix coûtant, par exemple, la Division des services d'informatique et de télécommunications a des dépenses brutes de plus de 80 millions de dollars.

Le Groupe des locaux

Le Groupe des locaux représente l'élément le plus important des ressources humaines et financières du ministère. Il est responsable de l'affectation des locaux, de la conception du point de vue architectural et technique, de la construction et de l'entretien de tous les locaux du gouvernement provincial. Ceci comprend la location, l'achat et la vente de terrains et des édifices ainsi que la gestion courante des locaux existants.

Les locaux du gouvernement de l'Ontario sont classés en cinq catégories principales : habitation, justice, gestion des ressources, établissements et bureaux.

Environ 25 pour 100 de l'espace total occupé par le gouvernement de l'Ontario est situé dans la Communauté urbaine de Toronto. Mais le personnel des bureaux régionaux et des bureaux de district du ministère des Services gouvernementaux s'occupe également des besoins du ministère dans les régions.

La plupart des projets de construction sont menés à bien par des entreprises privées locales à la suite d'appels d'offres. De cette façon, le ministère se sert du Groupe des locaux pour favoriser l'économie et la création d'emplois à l'échelon local.

Au cours de l'exercice passé, la gestion générale des terrains et des biens a pris une orientation nouvelle. Une méthode de planification stratégique a été adoptée suivant laquelle les besoins en locaux dans toute la province sont évalués suivant six principes : consolidation, répartition géographique, réinstallation, collaboration municipale, gestion des actifs et modes de financement parallèles.

Le ministère des Services gouvernementaux dépense environ 300 millions de dollars chaque année pour construire, entretenir, réparer et louer les édifices publics. Le nombre d'emplois (permanents et à court terme) créés de cette façon en 1985-1986 s'est élevé à environ 8 400.

Direction de la planification

Cette direction décide des plans, politiques et stratégies visant à régir la gestion des biens immobiliers du gouvernement. Le personnel alloue les locaux aux différents ministères et propose des options pour l'utilisation future des terrains et des édifices.

Conformément à la volonté du ministère d'utiliser les biens fonciers de la province de façon à en tirer le plus de profit possible, la Direction de la planification a mis au point une stratégie de portefeuille qui a reçu dans le courant de l'année l'approbation du Conseil des ministres. Cette politique fixe les objectifs et les principes de mise en œuvre qui devront guider les décisions provinciales en matière de biens immobiliers, en insistant sur le fait que ces derniers constituent une ressource qui doit être gérée de façon rentable, dans l'optique des priorités sociales et économiques du gouvernement.

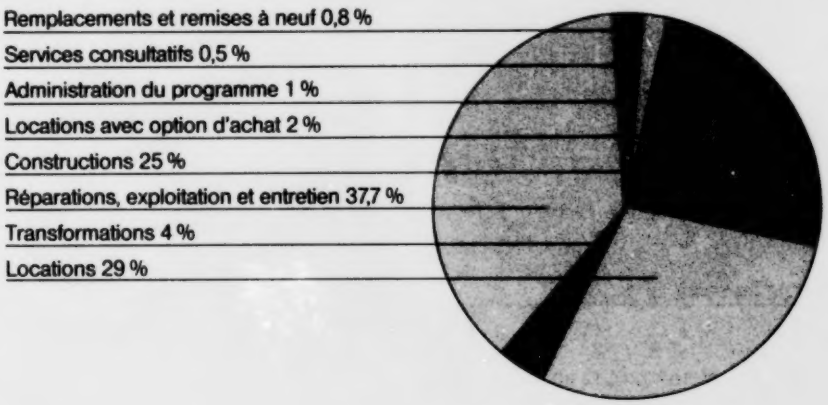
La direction approuve le financement des propositions qui peuvent garantir une récupération réelle des coûts dans les trois ans. Sept nouveaux projets ont été approuvés et mis en œuvre en 1985-1986 à un coût estimé de 0,4 million de dollars, avec un excellent rendement prévu du capital investi dans chaque cas.

Au cours de l'année, la direction a procédé à des examens de locaux à Peterborough, Hamilton, London et Thunder Bay et en a commencé un à Mississauga. Ces examens visent à créer des plans d'action en matière de locaux pour les municipalités.

Dans le cadre de la création d'autres importants plans et politiques, on a entrepris des études sur plusieurs autres biens immeubles. On a procédé, par exemple, à une analyse approfondie des possibilités de remise en valeur des immeubles situés à l'est de la rue Bay. D'autre part, de concert avec la ville d'Etobicoke, la province a retenu une équipe de conseillers et organisé des réunions publiques afin de décider de l'utilisation qui sera faite de l'emplacement de l'ancien hôpital psychiatrique Lakeshore.

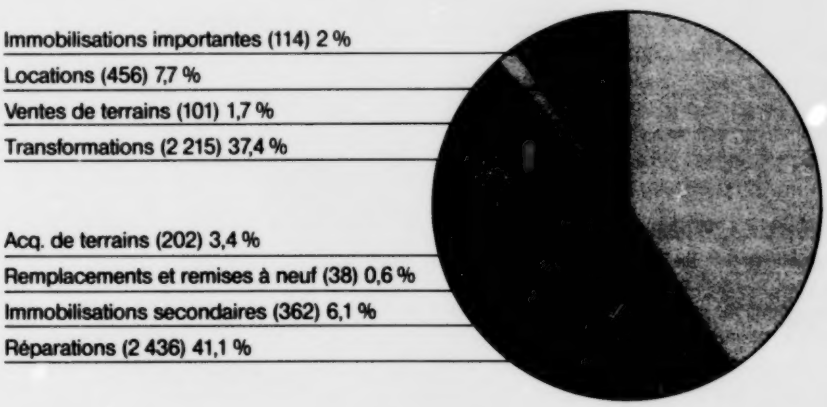
Fourniture de locaux– Répartition des fonds par activité

Ensemble des fonds 343,2 millions de dollars



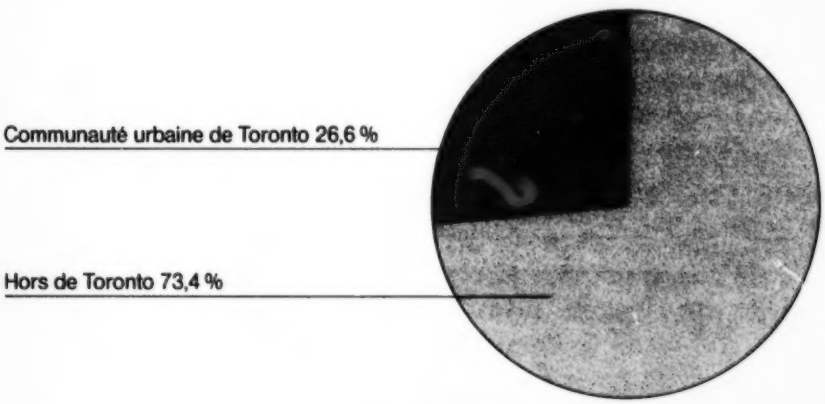
Fourniture de locaux–

Nombre de projets en cours en 1985-1986 (5 924)



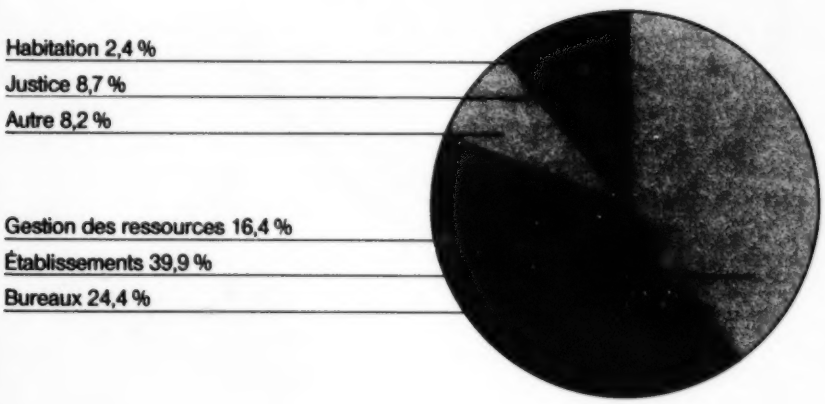
Espace occupé par le gouvernement de l'Ontario

Espace total en mètres carrés 4 392 070



Types d'espace par catégorie

Espace total en mètres carrés 4 392 070



Direction de la gestion des programmes

Le rôle de la direction est de fournir des services consultatifs, d'analyse et de soutien aux hauts fonctionnaires sur les affaires relatives aux programmes, aux finances et à la gestion du Groupe des locaux. Elle est également responsable des initiatives prises à l'échelle du groupe en matière de technologie de l'information ainsi que du système AMIS (système informatique de gestion des locaux), une base de données sur les 9 000 édifices que possède ou que loue le gouvernement de l'Ontario, les presque 6 millions d'acres de terrains dont il est propriétaire et l'espace occupé par tous les ministères.

La direction gère les activités du programme (à l'exception des réparations, de l'exploitation et de l'entretien des locaux) et produit des rapports d'évaluation du fonctionnement et du rendement de ces activités et des nombreux projets qui les constituent.

Un système d'information comptable nettement amélioré a été mis en place en 1985-1986 pour faciliter les prises de décision relatives à l'affectation des fonds en cours d'exercice.

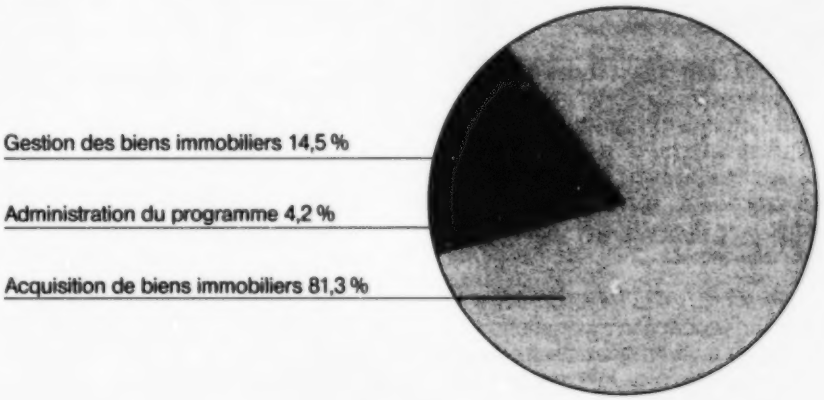
Les contrôles financiers sévères appliqués au cours de l'année se sont avérés excellents et le Groupe des locaux a respecté son budget total à 0,5 pour 100 près.

Au cours de l'année, la direction a collaboré avec le Conseil de gestion à l'élaboration d'un projet de planification annuelle des locaux du gouvernement de l'Ontario et d'amélioration du processus de sélection et d'approbation des projets d'investissement importants. De même, en 1985-1986, un plan sur la technologie de l'information a été mis au point pour permettre d'identifier les priorités du groupe en matière de systèmes intégrés de gestion et de bureautique. Ce plan a résulté en un projet pilote de trois mois dans le cadre duquel un réseau de micro-ordinateurs a été mis en place pour permettre de juger des avantages qu'un tel système pourrait représenter pour le groupe.

Division du développement des biens

La Division du développement des biens fournit les principaux services de soutien professionnel et technique au Groupe des locaux. Elle est constituée de cinq unités d'organisation distinctes et comprend un personnel d'environ 400 personnes. Le personnel offre des services de gestion des bâtiments et de l'énergie, de gestion des contrats, de conception et de location, et met ses connaissances en affaires immobilières au service des programmes du gouvernement.

Financement des biens immobiliers
Ensemble des fonds 10,7 millions de dollars



Service des bâtiments

Cette section a été créée en début d'exercice pour dispenser les services techniques nécessaires à l'élaboration des politiques, des directives, des modes d'intervention et des normes régissant le fonctionnement et l'entretien des édifices publics.

La section s'occupe également de la formation technique et de l'organisation et de la direction de séminaires et d'ateliers à l'intention du personnel et des clients du ministère chargés de la gestion des édifices publics. Elle a également fourni des services de soutien, dans le domaine du génie, de l'administration et de la coordination, aux projets en rapport avec l'énergie financés par le ministère de l'Énergie et gérés par la Division de la gestion des biens.

Direction de la gestion des contrats

La Direction de la gestion des contrats est chargée de l'évaluation des appels d'offres, de l'octroi et du paiement des contrats, du contrôle sur place de la construction, de l'examen et du règlement des réclamations connexes aux contrats, et des revendications de privilège dans le cadre de la Loi de 1983 sur le privilège dans l'industrie de la construction.

Au cours de l'année, la direction a administré des projets de construction d'une valeur de 115 millions de dollars. Les deux projets principaux ont été le Palais de justice d'Ottawa et l'étage supplémentaire ajouté au Palais de justice situé au 361, rue University à Toronto. Ces deux projets devraient être terminés cet automne.

Le climat économique du secteur de la construction s'est une fois de plus reflété dans le nombre de revendications de privilège enregistrées contre les contractants chargés de projets du ministère. Au cours de l'exercice, on en a enregistré 347, soit une diminution de 27 pour 100 par rapport à l'année précédente et toutes, sauf cinq, ont été réglées à l'amiable.

Divers nouveaux documents à joindre aux contrats et touchant par exemple les prix unitaires, la gestion de la construction, les formules succinctes de construction, et la sécurité et le gardiennage ont également été élaborés en 1985-1986. La direction aide aussi les autres ministères dans le domaine des documents à joindre aux contrats, des appels d'offres, des ententes contractuelles et des réclamations.

Direction des services de conception

La Direction des services de conception offre des services d'architecture, de génie, d'aménagement des bureaux et de décoration intérieure, et prépare les documents à joindre aux contrats. Le personnel de la direction fournit également des services techniques de consultation aux autres directions, bureaux de district et ministères clients, et dispense des conseils techniques aux organismes extérieurs sur des questions telles que l'amélioration de l'accès aux édifices par les personnes handicapées.

Au cours de l'exercice 1985-1986, le personnel a préparé les documents à joindre à 260 contrats, a produit environ 300 devis de projets et s'est occupé de 500 projets consultatifs, depuis d'importantes études de faisabilité jusqu'au choix du mobilier et de l'ameublement des bureaux du gouvernement.

Le personnel de la direction a conçu la garderie de Queen's Park qui fonctionne maintenant au rez-de-chaussée de l'édifice Macdonald. Dans un domaine très différent, un nouveau système a été mis au point pour pallier le mauvais fonctionnement des conduites d'eau du parc industriel Northam à Cobourg, Ontario. Ce nouveau système a permis à la Société de développement de l'Ontario d'économiser environ 200 000 $.

La direction a poursuivi la conception du bâtiment « intelligent » où le contrôle des systèmes est confié à des ordinateurs et où des commandes numériques permettent d'intégrer les opérations, les systèmes d'éclairage et la gestion de l'énergie.

Dans le domaine de la décoration intérieure et de bureau, le personnel a introduit plusieurs types nouveaux de sièges ergonomiques et divers nouveaux postes de travail.

Un comité interne des codes a également été créé et un conseiller en matière de codes engagé pour évaluer l'impact des lois, des codes et des règlements sur les programmes, les politiques et les procédures du ministère. Le comité participera également à l'élaboration de ces normes.

Le personnel de la Direction des services de conception a commencé à participer à un programme d'échanges professionnels à court terme avec l'association des Consulting Engineers of Ontario et l'Ontario Association of Architects.

Le personnel fait désormais appel aux ordinateurs pour effectuer divers calculs d'ingénierie particulièrement longs et complexes. Cette année, la direction a également élaboré et mis en œuvre un système automatisé de suivi des projets pour faciliter la gestion et le contrôle de ces derniers. Une base de données sur les prévisions budgétaires a été créée pour améliorer la qualité des prévisions.

Direction des services des biens immobiliers

La Direction des services des biens immobiliers achète, vend et gère des biens immobiliers au nom du gouvernement de l'Ontario; élabore des politiques; et dispense des services consultatifs aux ministères, conseils, commissions et organismes de la Couronne sur les questions relatives aux biens immobiliers. Le personnel effectue et coordonne des expertises, des négociations, des expropriations, des recherches de titres de propriété, des levées de terrain et des études d'utilisation des terrains, assure la gestion des terrains et la location des biens immobiliers, et prend des décisions touchant les biens en excédent.

Au cours de l'exercice, la direction a joué un rôle majeur dans l'élaboration du programme de gestion des terrains du ministère qui vise à tirer le meilleur profit possible de tous les biens publics.

Dans le domaine des biens immobiliers en excédent, l'accent a été mis sur la souplesse pour vendre plus aisément les biens excédentaires. Outre les ventes aux enchères et les appels d'offres traditionnels, on a maintenant recours, pour les ventes de biens, à des agents immobiliers, à des appels de proposition, à la mise en marché directe par le personnel du ministère ou à la vente à des organismes ou à des individus spécifiques. En outre, des techniques de financement comme la reprise des hypothèques par le vendeur ont été approuvées.

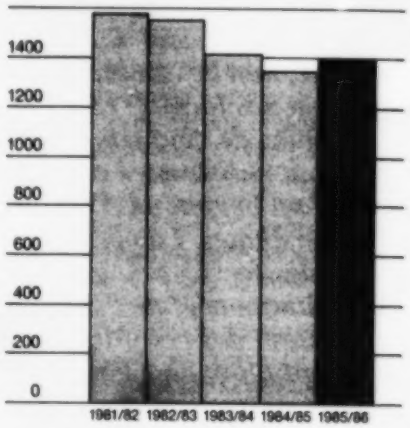
Les activités de la direction ont également inclus l'achat de 202 propriétés pour 15 ministères et organismes pour un coût total de 25,8 millions de dollars. Pendant la même période, 101 ventes, se montant à 11 934 000 $, ont été conclues. En outre, les locations ont rapporté au ministère 5 120 000 $ de plus, soit un total de 17 054 000 $. La location des propriétés de la Société foncière de l'Ontario et du ministère de l'Environnement a rapporté 1,7 million de dollars. Environ 2 300 propriétés sont en gestion intérimaire et plus de 1 100 expertises ont été effectuées à l'appui des programmes de vente et d'acquisition.

La direction est également toujours chargée du Plan de réinstallation du personnel propriétaire conçu pour aider le personnel du gouvernement muté d'une localité à une autre à la suite de réorganisations. Lors de l'exercice, la réinstallation de 412 employés du gouvernement de l'Ontario a coûté 2,5 millions de dollars.

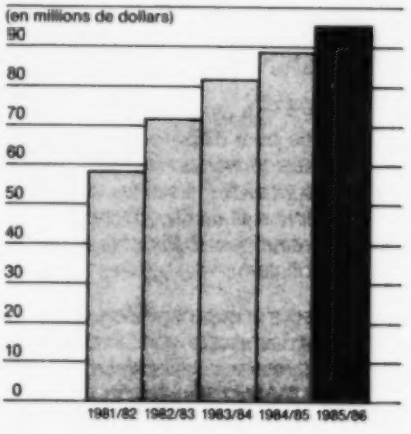
Section des services de location

La section des services de location est chargée de fournir au gouvernement des locaux dans des bâtiments appartenant au secteur privé. Elle est également responsable du paiement des loyers et des frais annexes, du règlement des différends entre propriétaires et locataires et de l'administration des accords de location-vente. Elle offre aussi des services consultatifs tels que l'analyse du marché et les études de faisabilité, et conseille les organismes provinciaux sur les questions de location qui ne relèvent pas directement du Groupe des locaux du ministère.

Nombre de baux



Valeur des baux



En 1985-1986, l'inventaire consistait en 1 400 contrats de location pour un montant annuel total de 96,2 millions de dollars. La section a administré 19 contrats de location-vente, pour un coût de 7,7 millions de dollars.

Au cours de l'exercice, la section a adopté de nouvelles méthodes en matière de location qui ont eu pour effet de créer une plus grande publicité autour des besoins du gouvernement, ce qui a permis de profiter des avantages qu'offrait le marché.

Division de la gestion des biens

La Division de la gestion des biens est représentée dans les bureaux régionaux et les bureaux de district de toute la province. Ces bureaux offrent une gamme étendue de services relatifs aux locaux aux ministères et organismes dans le domaine, notamment, de l'entretien courant, de la réparation, de la transformation et de la construction, ainsi que des renseignements sur d'autres services du ministère.

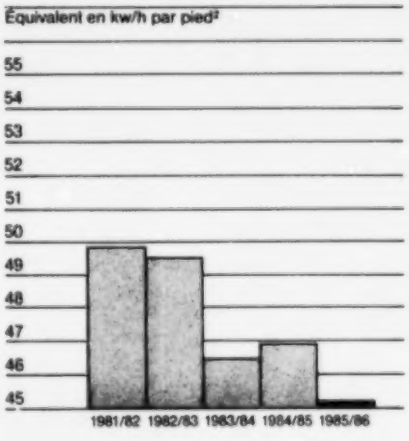
Au cours de l'exercice passé, la division a amélioré de plusieurs façons la prestation de ses services à l'échelon local :

- en affectant des agents d'information dans chaque bureau de district et bureau régional. Ces agents ont reçu la formation nécessaire pour fournir des renseignements à nos clients et au public sur tous les services et programmes du ministère;
- en transférant l'administration courante des services d'alimentation dans les édifices du gouvernement aux bureaux de district;
- en ouvrant des magasins de papeterie du gouvernement à Ottawa et à Thunder Bay;
- en organisant à Sudbury la première vente aux enchères de biens en excédent à l'extérieur de la Communauté urbaine de Toronto, une autre étant prévue à London.

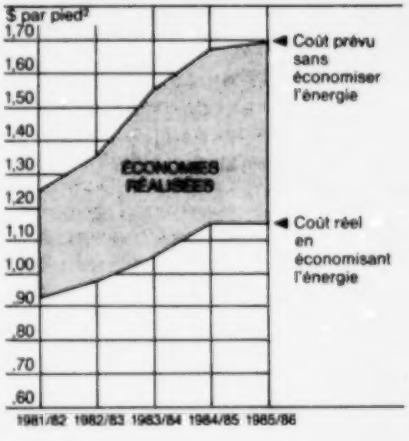
Un processus de sondage établi l'année dernière pour déterminer les besoins des clients et évaluer l'efficacité de la prestation des services a été maintenu. Ce sondage a révélé cette année encore des domaines précis dans lesquels des améliorations pouvaient être apportées. Par exemple, cette année, nous avons fait des progrès considérables dans l'amélioration de l'accès des personnes handicapées aux édifices publics.

Consommation d'énergie

Pour les 9 ministères participant au programme de gestion de l'énergie



Coût de l'énergie



La division a augmenté ses activités de réparation, d'exploitation et d'entretien afin d'entretenir les investissements de la province en installations matérielles. Elle a joué un rôle clé dans la préparation des aménagements à apporter aux édifices publics en réponse aux exigences du nouveau Code de prévention des incendies de l'Ontario.

En collaboration avec le ministère de l'Énergie, la division a également préparé des documents pour un projet pilote entrepris pour le ministère des Transports et des Communications à Toronto pour mettre à l'essai un système de financement par des tierces parties. On fera appel au financement et à l'expertise du secteur privé pour réaliser des projets de gestion de l'énergie ce qui permettra au gouvernement provincial de réaliser des économies.

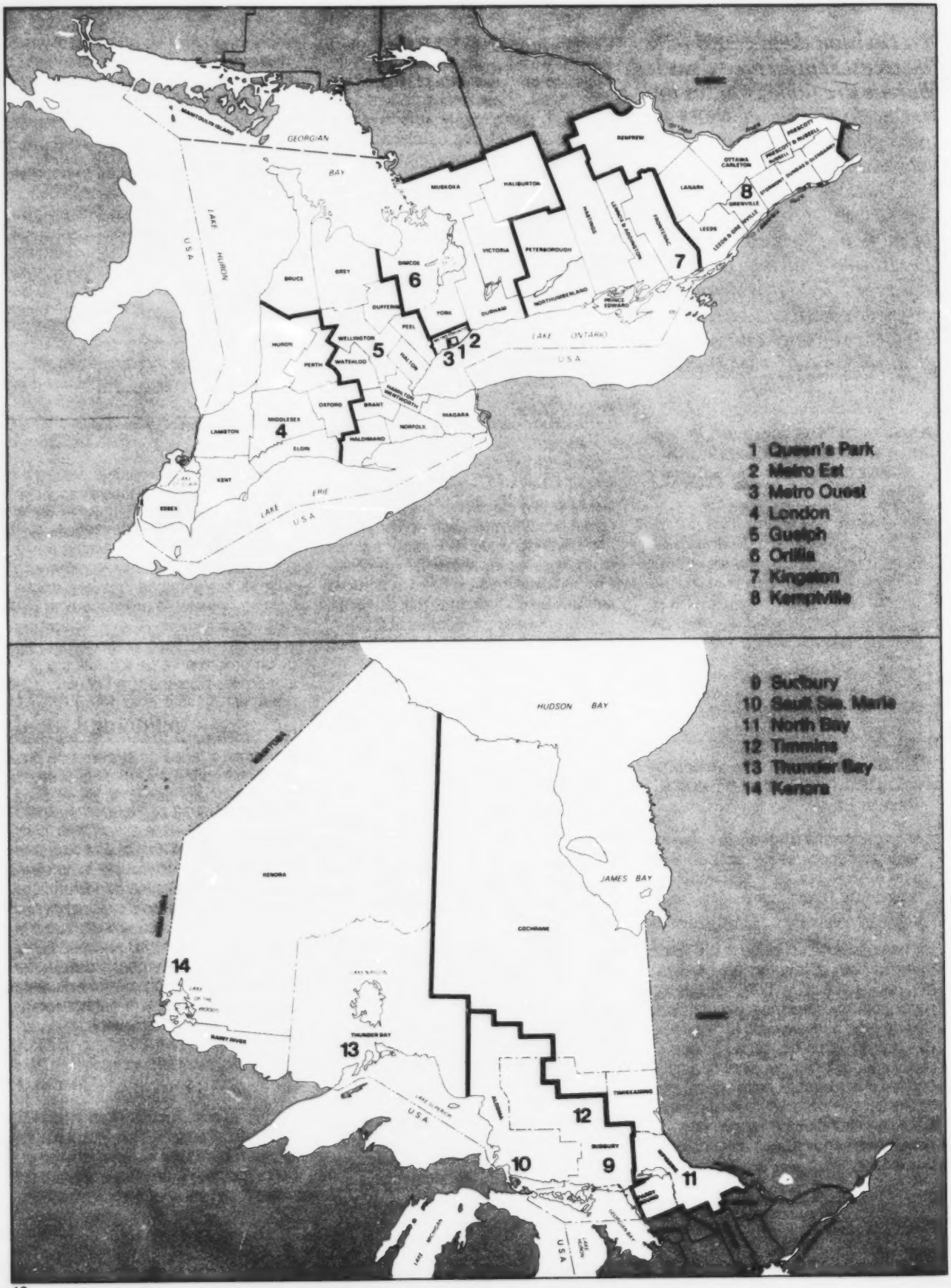
Le programme de gestion de l'énergie dans les édifices publics s'est poursuivi au cours de l'année. On a enregistré une réduction de trois pour cent de la consommation d'énergie par rapport à l'exercice précédent, soit une économie de 18 millions de dollars. Quelque 150 projets ont été mis en œuvre dans le cadre de ce programme, y compris la modification des édifices et la conversion des équipements utilisant du pétrole. La consommation d'énergie a été suivie dans 2 799 bâtiments.

À la suite de l'entrée en vigueur de la nouvelle loi touchant l'amiante, la division a lancé un programme de contrôle de l'amiante qui comprendra, entre autres mesures, des inspections visant à détecter la présence d'amiante dans les bâtiments où des réparations et des constructions sont prévues, ainsi qu'un programme de formation à l'intention des personnes en contact avec l'amiante.

Pour améliorer la liaison avec les clients, la division a lancé un système de prestation des services « sur place » en plaçant des gestionnaires de projet dans les ministères clients.

La planification stratégique et opérationnelle s'est étendue aux chefs de district tandis que l'installation de télécopieurs dans chaque bureau de district permettait d'améliorer les communications internes. Les travaux de liaison des bases régionales de traitement électronique des données ont commencé et le réseau ainsi constitué permettra d'améliorer les échanges d'informations.

Bureaux de District de la division de la gestion des biens



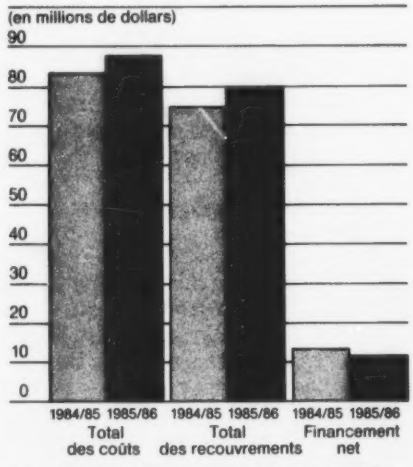
Services d'informatique et de télécommunications

Les services d'informatique et de télécommunications jouent un rôle essentiel dans les programmes et services du gouvernement de l'Ontario. Du traitement informatisé des paiements du régime d'assurance OHIP à la fourniture de renseignements généraux à la police locale, ils sont un élément important de nombre de services gouvernementaux.

Les services de télécommunications comprennent l'exploitation des réseaux gouvernementaux de téléconférence et de transmission téléphonique des données et l'acquisition de systèmes de télécommunications numériques.

L'éducation est également considérée comme une des plus importantes fonctions des services d'informatique et de télécommunications. Le personnel donne des conseils spécialisés aux clients, qui sont surtout d'autres ministères, sur tous les aspects des besoins en informatique, tels que la bureautique, les systèmes téléphoniques informatisés et les systèmes répartis d'ordinateurs. Pour aider les clients à décider du type et du niveau de technologie le mieux adapté à chaque opération, le personnel des services forme également les utilisateurs. À un niveau plus général, les services d'informatique et de télécommunications aident les employés du gouvernement à acquérir les compétences et les connaissances dont ils ont besoin pour utiliser au maximum les nouvelles technologies de l'information. Pour ce faire, on offre un grand nombre de cours de formation connexes aux ordinateurs, y compris des programmes spécialement conçus selon les besoins.

Croissance de l'activité des services d'informatique et de télécommunications



Les services informatiques sont recouvrables au prix coûtant et fournis à la demande des ministères.

Les services de télécommunications sont recouvrables à une partie du prix coûtant et sont coordonnés et centralisés par le MSG.

Services d'ordinateurs

On peut obtenir le traitement par les unités principales, y compris le stockage des données et les sorties sur papier, à partir de trois importants centres informatiques. Les données et les installations sont protégées par des mesures de sécurité très strictes.

Les services d'informatique et de télécommunications appuient le traitement réparti (traitement par unités principales sur place). De plus, les services appuient divers ensembles de logiciels spécialisés pour faire face aux besoins des usagers en gestion de la base de données, analyse statistique et planification financière. Ces ordinateurs, ainsi que des milliers de terminaux individuels éparpillés à travers la province, sont reliés au réseau de données des services d'informatique et de télécommunications.

Services de télécommunications

Le réseau de télécommunications de l'Ontario assure la liaison téléphonique entre le gouvernement de l'Ontario et le public. Il permet d'appeler les bureaux du gouvernement dans toute la province à peu de frais. À ce réseau viennent s'ajouter divers services de soutien; les services de télécommunications coordonnent la facturation et l'entretien du réseau téléphonique, en étroite coopération avec les coordonnateurs des systèmes téléphoniques de chaque ministère.

On a entrepris un important nouveau programme consistant à installer des systèmes téléphoniques informatisés dans les bureaux du gouvernement de l'Ontario. Ces systèmes perfectionnés offriront au gouvernement des applications pratiques à un coût moindre. Parmi les autres services de télécommunications spécialisés offerts par les services de télécommunications, mentionnons les téléconférences audio et vidéo, les services de télécopie et de fac-similé, et les systèmes de communications radio.

Résultats

Les objectifs rigoureux de performance fixés pour les services d'informatique et de télécommunications ont été atteints ou dépassés. En tout temps, les systèmes d'informatique ont été opérationnels à plus de 99 pour 100.

Télécommunications : Un certain nombre de résultats techniques ont été obtenus au cours de l'exercice. On a ajouté aux centres d'ordinateurs de Queen's Park et de Downsview de nouvelles machines de traitement, de nouveaux systèmes de stockage des données et des contrôleurs de télécommunications. Le système de commutation informatisée du réseau automatisé d'audio-messagerie de l'Ontario a été installé pour acheminer les communications interurbaines du gouvernement. On a poursuivi l'informatisation des systèmes téléphoniques du gouvernement en installant des commutateurs à Toronto, à Hamilton, à London et en d'autres villes. Toutes ces transformations ont pour but d'améliorer l'accès, la performance et le rendement.

Les services d'informatique et de télécommunications ont rapidement réagi à des urgences, telles que le glissement de terrain d'Overlea, à Toronto, qui a nécessité le rétablissement des services téléphoniques à environ 1 000 employés du gouvernement ainsi que des services essentiels de communication de données.

Ordinateurs : Les mesures prises au profit des autres ministères au cours de l'exercice ont compris des projets de nouveaux systèmes tels que les permis de conduire avec photo pour le compte du ministère des Transports et des Communications, les demandes directes de rectification des demandes de remboursement pour le ministère de la Santé et un système financier pour le ministère du Revenu. On a également mis au point des plans d'information technologique pour plusieurs ministères, dont les ministères des Services correctionnels et des Services sociaux et communautaires.

En cours d'exercice, les services d'informatique et de télécommunications ont fait profiter leurs clients d'une réduction de 10 pour 100 sur les prix de ses services d'informatique, et une remise unique d'environ 12 pour 100. Comme le montre le graphique ci-joint, la croissance des activités d'informatique a été régulière et elle se chiffre à 20 pour 100 par an en termes de charge de travail.

Des efforts soutenus pour ne pas augmenter les coûts, en pratiquant des remises, des réductions de tarifs et des ristournes, ont résulté en un accroissement des dépenses de moins de 4 pour 100 malgré une augmentation de 20 pour 100 de la charge de travail. La croissance des services de télécommunications a également été régulière; les ventes ont augmenté de 20 pour 100 et le financement net de 16 pour 100.

Planification stratégique

À l'intérieur des services, plusieurs modifications dans les domaines de la planification, de l'organisation, des techniques et de l'administration ont été introduites en cours d'exercice. De ce fait, les services sont désormais plus accessibles et mieux adaptés aux besoins des clients et leurs coûts ont été réduits.

Avec l'aide et l'apport des fournisseurs de matériel, nous avons élaboré une prévision « modèle » du milieu technologique pour les années 1990. On a surtout insisté sur les données en tant que ressources d'ensemble, avec des applications spécialement conçues pour les machines de traitement réparties et intégrées grâce aux réseaux de communications.

Ce modèle a été des plus utiles pour la mise au point d'un plan stratégique quinquennal qui envisage une profonde modification d'orientation pour les services d'informatique et de télécommunications qui deviendraient un fournisseur de services au lieu d'être un simple service public. On a également préparé un plan d'affaires de trois ans centré sur les besoins à court terme des clients. Ces deux plans sont destinés à rendre les services plus accessibles et mieux adaptés et à offrir les services actuels à meilleur compte, tout en prévoyant les besoins futurs des usagers.

En 1986-1987, les services d'informatique et de télécommunications continueront à réduire leurs coûts et leurs prix, et à créer des procédures de service et de gestion encore plus rigoureuses.

Division des services ministériels

La Division des services ministériels offre une vaste gamme de services d'approvisionnement et d'acquisition aux ministères et aux organismes du gouvernement de l'Ontario, au monde des affaires et au grand public. La centralisation de certains services administratifs de soutien aux programmes du gouvernement permet à la division de réaliser des économies d'échelle, d'élargir l'accès des fournisseurs aux affaires proposées par le gouvernement et d'améliorer la prestation des services.

En 1985-1986, les dépenses de fonctionnement brutes se sont élevées à 38,1 millions de dollars. Les dépenses de fonctionnement nettes (après recouvrements) ont atteint 17 millions de dollars, soit une augmentation de 4,1 pour 100 par rapport à l'année précédente.

Direction des services d'achat

La direction est au service des ministères du gouvernement de l'Ontario dans cinq domaines distincts : l'impression, la papeterie et les articles de bureau, les achats collectifs, l'entretien des véhicules et les services de camionnage. Elle attire un nombre important et de plus en plus compétitif de fournisseurs potentiels.

Services d'impression

Cette section fournit un service de graphisme complet aux ministères et aux organismes et aide à élaborer les cahiers des charges et à organiser les appels d'offres pour divers services.

En 1985-1986, une liste détaillée de plus de 1 200 fournisseurs ontariens a permis à 724 compagnies de faire affaire avec le gouvernement. Les services d'impression ont lancé 613 appels d'offres et ont passé des commandes d'une valeur de 17,5 millions de dollars. La concurrence engendrée par les appels d'offres et les conseils des spécialistes qui font partie du personnel ont permis aux ministères qui se sont prévalus de ce service de réaliser des économies estimées à plus de 4 millions de dollars.

Service de papeterie du gouvernement

Ce service est chargé des stocks de papeterie, de fournitures de bureau, de formules et d'articles de cadeau qu'utilise le gouvernement de l'Ontario. Au cours de l'exercice, il a fourni chaque mois 35 500 articles représentant des ventes d'un montant de 9,2 millions de dollars. Environ 80 pour 100 de tous les bureaux du gouvernement de l'Ontario lui ont passé des commandes.

L'introduction de cartes de crédit (Visa/Master Card) pour l'achat de souvenirs à l'Hôtel du gouvernement et au bureau d'Accès Ontario, Ottawa, a amélioré les services aux clients qui préfèrent ce système.

Au cours de l'année, on a ouvert des centres régionaux de distribution d'articles de bureau à Ottawa et Thunder Bay, pour accélérer la prestation des services aux ministères clients dans ces régions. Des projets d'amélioration des services dans d'autres centres régionaux sont en cours.

Service de papeterie du gouvernement—pourcentage du volume d'affaires par client
Total des ventes—9,2 millions de dollars

Achats collectifs

Cette section négocie les accords collectifs passés avec les fournisseurs de produits et services d'usage courant dans les ministères et les organismes gouvernementaux. Elle offre aussi des services par l'intermédiaire du Bureau des appels d'offres publics, un service central et pratique qui garantit l'équité de l'adjudication des contrats du gouvernement. Grâce aux occasions qu'elle a su saisir dans le domaine de l'approvisionnement et aux économies d'échelle qu'elle a réalisées, la section a limité ses achats à 48,3 millions de dollars, réalisant des économies estimées à 14,5 millions de dollars. La section a également pris l'initiative de confier l'entreposage aux fournisseurs, ce qui réduira les frais d'inventaire des ministères.

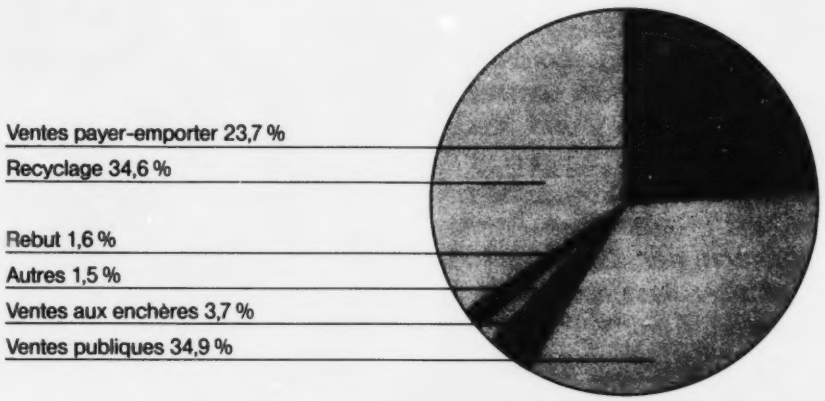
Le personnel a poursuivi ses efforts pour rencontrer les représentants des petites entreprises dans toute la province.

Le Bureau des appels d'offres publics a traité un total de 1 225 appels d'offres dans diverses catégories et les contrats octroyés se sont élevés à 103,9 millions de dollars.

Disposition des biens en excédent

Cette section reçoit et entrepose le mobilier, l'équipement et le matériel déclarés excédentaires par les ministères et les organismes du gouvernement et en organise la réutilisation.

Service de disposition des biens— Répartition des biens excédentaires



(Valeur comptable estimée des biens répartis—2 millions de dollars)

Un programme de ventes publiques des biens excédentaires, organisées selon une formule de ventes payer-emporter, avait été lancé en 1984 et il a été étendu à des ventes régionales en cours d'exercice dont la première s'est tenue à Sudbury en octobre 1985. Devant le succès de cette initiative, on envisage d'en organiser d'autres. Les organismes sans but lucratif sont autorisés à participer à des préventes et bénéficient d'une remise de dix pour cent sur le prix de la vente publique.

Service des véhicules

Cette section assure l'entretien et la réparation des véhicules et de l'équipement et fournit un service de camionnage aux ministères dont elle recouvre les coûts. En 1985-1986, les ventes ont atteint un montant de 1,6 millions de dollars.

Direction des services d'information

La direction administre les services d'information essentiels à l'ensemble des services publics, notamment le standard téléphonique de Queen's Park, la traduction, les publications, la livraison du courrier gouvernemental et les centres d'entreposage des dossiers. L'accès du public au gouvernement est facilité par un Bureau de renseignements, à Toronto, et le centre d'information Accès Ontario, à Ottawa.

Section du développement des services d'information

Cette section assure l'analyse et le développement des activités de la Direction des services d'information et de la Division des services ministériels.

En 1985-1986, le personnel a effectué un certain nombre de projets, notamment une importante étude statistique du service de courrier interministériel dans la Communauté urbaine de Toronto, l'amélioration de la présentation des pages bleues dans les annuaires téléphoniques, et a joué un rôle clé dans une étude gouvernementale du courrier interministériel à Ottawa. Le personnel a également participé à une révision du service de traduction du ministère et a soumis un rapport au Conseil de gestion sur trois des systèmes d'information du public exploités par la direction.

Services de renseignements

Cette section fournit des services de renseignements centraux et spécialisés à l'intention du public qui viennent soutenir les services fournis directement par chaque ministère.

Cette année, le standard téléphonique de Queen's Park a reçu environ 6 millions d'appels. Le Bureau de renseignements du public a répondu à plus de 219 000 demandes.

Accès Ontario, un service de renseignements situé dans un centre commercial du centre-ville d'Ottawa, a servi plus de 95 700 clients, en personne ou par téléphone et a distribué un total de 176 231 publications gratuites. Ses ventes de publications et de souvenirs de l'Ontario ont atteint 56 300 $.

Bases de données et répertoires

La section des bases de données et des répertoires est le principal rassembleur et distributeur des systèmes d'information du public et des répertoires couvrant l'ensemble du gouvernement. GUIDE (Government Users Information Database in Electronic form/Base de données électronique de renseignements à l'intention des clients du gouvernement) est le principal système d'information utilisé pour répondre aux demandes du public et pour préparer les annuaires téléphoniques du gouvernement. On a maintenant directement accès à toutes les bases de données.

En 1985-1986, la section a été chargée de coordonner les numéros de téléphone du gouvernement de l'Ontario qui figurent dans les pages bleues des annuaires téléphoniques publics en Ontario.

Service de traduction du gouvernement

C'est le bureau principal utilisé pour effectuer les traductions en français, anglais et autres langues dont ont besoin les ministères du gouvernement et les organismes gouvernementaux.

Les changements apportés à la politique du gouvernement en matière de traduction sont entrés en vigueur en cours d'exercice, donnant plus de latitude aux ministères tout en veillant à ce que les documents officiels continuent à être traduits en français par le bureau central. En 1985-1986, 1,8 million de mots ont été traduits en d'autres langues et, dans le cadre du programme d'établissement des nouveaux Ontariens, des documents essentiels, représentant environ 1,3 million de mots, ont été traduits gratuitement pour le public.

De 1978-1979 à 1985-1986, le volume des traductions en français a plus que doublé, passant de 2,1 à 4,7 millions de mots par an.

Service des publications

Le service poursuit la diffusion des publications du gouvernement par l'entremise de la Librairie du gouvernement, de services de commande par courrier et par téléphone, et d'un système de dépôt en bibliothèque utilisable dans toute la province.

Au cours de 1985-1986, 1,24 million de publications ont été vendues pour un total de 2,8 millions de dollars, et 3,7 millions de publications ont été distribuées gratuitement.

Service de courrier du gouvernement

Le service a traité 90 millions d'articles au cours de l'année. Les services contractuels ont effectué quelque 70 millions d'opérations, soit une diminution par rapport à l'année dernière où un record avait été atteint avec 80 millions d'opérations.

La section a continué de profiter des remises consenties aux gros usagers par Poste Canada, ce qui a permis de réaliser des économies de 1,9 million de dollars en affranchissements.

Centre d'entreposage des dossiers

Le Centre d'entreposage des dossiers permet de conserver en toute sécurité et de retrouver pour les ministères et les organismes gouvernementaux les dossiers inactifs, qu'ils soient sur papier, bobines d'ordinateurs ou microfilm.

En 1985-1986, le centre a conservé environ 353 000 pieds cubes de dossiers gouvernementaux, dont 52 000 pieds cubes dans des installations du secteur privé. Cette année, le centre a acquis davantage d'espace et une installation a été agrandie et améliorée pour permettre l'entreposage permanent à long terme. Des contrats ont également permis de se procurer des services d'entreposage dans le secteur privé.

Direction des services généraux

Cette direction fournit quatre services à tous les ministères et à plusieurs organismes : assurance et risque, documents et messages de félicitations officiels, recouvrement central des comptes arriérés, et production et réconciliation des paiements du gouvernement. En outre, elle fournit des conseils en matière de politique et de planification des services d'alimentation dans les installations du gouvernement.

Assurance et risque

Cette section administre les programmes d'assurance et de protection contre les risques, souscrit les polices d'assurance pour le gouvernement et apporte aux ministères et aux organismes les connaissances nécessaires pour maîtriser les risques et prévenir les pertes.

Les divers types d'assurances souscrites auprès de plusieurs compagnies et représentant environ 80 polices se sont élevés à environ 7 millions de dollars. Une fonction importante du service, au cours de l'exercice passé, a été de déterminer comment faire face à la fois aux augmentations des primes qui se sont produites dans le monde entier et à l'épuisement enregistré dans certains domaines de l'assurance. On a commencé à se servir de micro-ordinateurs, ce qui devrait avoir pour effet d'améliorer la capacité de planification et la productivité et de favoriser l'accès aux bases de données du secteur industriel.

Documents officiels

Ce service recherche les documents de nominations et de titres immobiliers de l'Ontario et en fait des copies pour le compte des ministères et des organismes gouvernementaux.

Plus de 7 500 documents officiels ont été délivrés sous le Grand Sceau de l'Ontario et du Sceau Privé du lieutenant-gouverneur et 62 500 documents ont été enregistrés et microfilmés. Le personnel a également préparé 13 642 messages de félicitations à l'occasion du 90e anniversaire ou plus des habitants de l'Ontario, de leur 50e anniversaire de mariage ou plus ou de certaines réussites remarquables et d'occasions spéciales.

Service central des recouvrements

Le service aide les ministères clients à recouvrer les comptes arriérés.

En 1985-1986, les recouvrements sont passés à 6,7 millions de dollars, par rapport à 6,3 millions de dollars l'année passée.

Section des paiements du gouvernement

Cette section administre et consigne les paiements effectués à partir du Fonds du revenu consolidé.

Au cours de l'exercice, 11 millions de paiements par chèque ont été effectués et les transferts électroniques ont été utilisés pour environ 1,5 million de paiements.

Services alimentaires

En 1985-1986, l'administration quotidienne des contrats de restauration a été transférée à la Division de la gestion des biens du ministère des Services gouvernementaux tandis que la Section des services alimentaires se limitait au développement des politiques et assurait un soutien consultatif. Conformément à son nouveau mandat, la division a publié un nouveau guide des services alimentaires qui décrit le mandat, le rôle et les responsabilités ainsi que les politiques et procédures du service, et donne des directives touchant la gestion de l'alimentation et de la restauration au sein du gouvernement.

Services d'actuariat

Cette section fournit des services de consultation relativement à la conception, la planification budgétaire et l'administration des régimes de retraite et autres avantages sociaux offerts aux employés par les ministères et les organismes. Les services couvrent les rapports actuariels sur les régimes de retraite, les études démographiques, le calcul de la valeur des pensions, les projections sur le rendement des investissements, les conseils dispensés sur les lois relatives aux régimes de retraite et à l'impôt et les études effectuées sur les plans d'assurance-vie, de soins de santé et de soins dentaires.

Parmi les projets menés à bien dans le courant de l'exercice, mentionnons les études de mouvements de trésorerie sur les fonds de redressement à prévoir dans les caisses de retraite pour correspondre au redressement des pensions en fonction de l'inflation, et un rapport d'évaluation de la Caisse de retraite des fonctionnaires et de la Caisse des allocations de retraite des députés à l'Assemblée législative. Entre autres projets spéciaux, les services ont également participé, avec le comité de révision biannuelle, aux changements proposés à la Loi sur le régime de retraite des enseignants.

Cette année, un autre sujet de préoccupation important a été la réforme des régimes de retraite et son impact possible sur les secteurs public et privé. Le trésorier a annoncé un ensemble de réformes en janvier 1986. Au cours de l'année qui vient, les services d'actuariat continueront à étudier les divers aspects de cette question.

Division des ressources humaines

Cette division fournit un vaste éventail de services aux employés et ministères du gouvernement de l'Ontario en matière, notamment, de conseils, de données et d'avantages sociaux; elle élabore actuellement le système général d'information sur les ressources humaines (projet CHRIS).

La division aide également les directeurs de programmes du ministère des Services gouvernementaux à gérer et à développer leur personnel. Ces services sont coordonnés par la Direction du personnel et le Programme d'action positive.

Système général d'information sur les ressources humaines (projet CHRIS)

L'élaboration du projet CHRIS, un système général d'information sur les ressources humaines, commencée en 1984-1985, demeure une priorité au sein du ministère. Ce projet représente un concept nouveau dans le domaine de la gestion du personnel et des salaires, et il sera étendu à tous les ministères et organismes de la province, fournissant une source de renseignements unique et intégrée sur les ressources humaines du secteur public de l'Ontario.

On prévoit qu'il faudra plus de trois ans pour mener ce projet à bien. Les systèmes actuellement en vigueur en matière de gestion des salaires, de personnel, d'avantages sociaux et de présence font actuellement l'objet de révision et d'intégration, et un nouveau système de planification des ressources humaines a été mis au point pour fournir un service automatisé de renseignements complets en la matière.

Direction des services de données et des avantages sociaux des employés

Cette direction administre le programme d'avantages sociaux dont bénéficient plus de 100 000 employés de la fonction publique, en exercice ou à la retraite, ainsi que les personnes à leur charge, et fournit des services semblables aux députés ainsi qu'aux juges provinciaux. Elle dispense aussi des services centralisés en matière de gestion des salaires, d'avantages sociaux et de présence à tous les ministères et à certains organismes et adresse aux employés un état annuel individuel des avantages sociaux dont ils peuvent se prévaloir.

Au cours de l'exercice, la direction a mis au point divers systèmes et méthodes visant à fournir l'éventail complet des services qu'elle dispense aux employés réguliers, à temps partiel et saisonniers, fondés à bénéficier d'une pension de retraite et autres avantages sociaux à compter du 1er janvier 1985. Elle a aussi répondu à plusieurs milliers de demandes de la part d'employés à plein temps et à temps partiel désireux d'établir leurs droits aux allocations de retraite pour services à temps partiel rendus antérieurement. En outre, à la demande du Conseil de gestion du gouvernement de l'Ontario, la direction s'est chargée de la gestion des salaires de plusieurs milliers d'autres employés à temps partiel. Ceci a permis de mettre fin au système de paiement local par les différents ministères, ce qui a représenté une économie pour ces derniers.

La Section des finances et de l'administration fournit les contrôles financiers, administratifs et opérationnels à appliquer aux régimes de retraite et autres avantages sociaux, et coordonne l'élaboration des programmes d'évaluation du rendement et du fonctionnement de la direction.

La section responsable des avantages sociaux administre ces régimes à l'intention des employés en exercice et retraités et a participé aux séminaires de préretraite, en collaboration avec la Commission de la fonction publique et divers ministères et organismes.

La section responsable des avantages sociaux des cadres fournit des conseils et des services consultatifs aux ministères clients, aux membres du Régime de rémunération des cadres et aux personnes relevant de la Loi sur le régime de retraite des fonctionnaires et de la Loi sur les allocations de retraite des députés à l'Assemblée législative. Des services de secrétariat sont fournis à la Commission du régime de retraite des fonctionnaires et à la Commission des avantages sociaux des juges provinciaux.

Les services de données gèrent et entretiennent, à l'échelle du gouvernement, le système intégré de gestion des salaires, des avantages sociaux et du personnel, le système central d'enregistrement des présences et le programme de travail à temps partiel, et administrent le budget des pensions de retraite.

Au cours de l'exercice, la direction a poursuivi ses efforts de simplification des opérations internes. Elle compte sur l'amélioration des services et sur la technologie des systèmes pour mieux saisir les besoins à venir des clients. Elle a activement participé au projet CHRIS.

Direction des services consultatifs aux employés

Les services comprennent les conseils prodigués aux employés de tous les ministères en matière de sécurité, de santé et de réadaptation professionnelle.

La Section des services de sécurité a œuvré au niveau régional, en collaboration avec des agents de sécurité de Thunder Bay, Sudbury, Guelph, Kingston et Toronto. La priorité a été accordée aux inspections des mesures de prévention des incendies, à la mise au point de plans d'évacuation des bâtiments et aux instructions en matière de sécurité. La vérification et le contrôle de la qualité de l'air dans les bâtiments du gouvernement ont tout particulièrement retenu l'attention.

La Section chargée de la santé des employés, qui dispense ses services dans 10 centres de santé, a fourni aux employés un soutien direct, individuel et confidentiel en matière de santé, supervisé des programmes dispensés aux termes de la Loi sur la santé et la sécurité au travail, conseillé l'administration lorsque les problèmes de santé des employés avaient un effet sur leur rendement au travail, et organisé des programmes d'éducation en matière de santé. L'accent a été mis sur la prévention et l'éducation dans ce service qui a reçu quelque 45 000 visites au cours de l'année.

Les Services d'orientation offrent, aux employés qui le désirent, une aide confidentielle sur les problèmes personnels qui affectent leur rendement au travail, donnent des conseils en matière de soins aux enfants et dispensent aux directeurs et administrateurs du personnel la formation nécessaire pour leur permettre de faire face aux problèmes de rendement au travail. Le programme de réadaptation aide les employés souffrant de maladies à long terme et de blessures à retourner au travail. Au cours de l'exercice, les services généraux d'orientation se sont occupé de plus de 700 clients tandis que le personnel chargé d'aider à la réadaptation professionnelle prenait en charge presque 1 200 cas.

Direction des services du personnel

La direction est responsable pour le ministère de l'évaluation des emplois, du recrutement, des programmes spéciaux de dotation en personnel, des relations avec le personnel, des avantages sociaux, des questions de santé et de sécurité au travail, des dossiers des employés, de la planification des ressources humaines et des programmes de formation du personnel.

Au cours de l'exercice, la **Section des programmes et politiques** a été créée pour servir de point focal aux politiques et programmes touchant les ressources humaines. En outre, la **Section de planification et de développement des ressources humaines** a été intégrée à la direction pour veiller à ce que les initiatives prises dans le domaine de la planification des ressources humaines et de la formation du personnel soient effectivement intégrées aux autres programmes touchant le personnel.

Le personnel de la direction a travaillé en étroite collaboration avec les directeurs fonctionnels sur les questions d'organisation et de description des emplois; il a veillé à ce que les emplois fassent l'objet d'évaluations sérieuses et de justes rémunérations; a organisé le recrutement et l'orientation d'un personnel qualifié; a administré les relations entre les syndicats et la direction et les comités de santé et sécurité; s'est occupé de l'administration des avantages sociaux et a dispensé des conseils aux employés en la matière, et a assuré la tenue des dossiers du personnel.

La direction a également organisé des programmes de formation des cadres et du personnel sur divers sujets importants à la fois pour les employés et pour le ministère. Des consultations et des conseils sur des questions courantes ont également été prodigués aux administrateurs sur les affaires touchant la gestion des ressources humaines.

Programme d'action positive

Ce programme aide les employées du ministère à se fixer et à atteindre leurs objectifs de carrière. Outre les conseils individuels qu'il dispense, le personnel du programme d'action positive organise des séminaires sur toutes sortes de sujets en rapport avec le perfectionnement personnel et professionnel; il publie également des renseignements généraux et spécifiques sur les programmes dans le bulletin interne du ministère et dans son propre magazine intitulé *Equilibrium*.

Au cours de l'exercice 1985-1986 :

- 27 femmes ont été nommées à des postes de direction. Il s'agit là d'une augmentation notable par rapport à l'exercice précédent dans trois des quatre catégories sous-représentées;
- 112 femmes, soit 10,3 pour 100 des employées du ministère, ont participé à des initiatives d'avancement professionnel accéléré. Un système de suivi est maintenant en place pour suivre pendant trois ans les progrès des participants;
- des ateliers sur la façon de rédiger un curriculum vitae et le comportement lors des entrevues d'emploi ont été présentés aux femmes du ministère des Services gouvernementaux et des comités interministériels régionaux dans tout l'Ontario;
- 12 femmes ont pris part au programme du Building Owners and Managers Institute qui offre une formation dans tous les aspects de la gestion immobilière;
- 95 femmes ont assisté à des cours sur les technologies nouvelles;
- 28 femmes ont été nommées à des postes dans le secteur technologique, où elles sont sous-représentées. Le ministère a atteint l'objectif visé pour l'ensemble du gouvernement d'un pourcentage féminin de 30 pour 100 dans toutes les catégories d'agents aux systèmes, à l'exception de la catégorie 4;
- un réseau de représentantes du programme d'action positive a été établi pour renforcer les communications entre le bureau d'action positive et les employées du ministère.

Division des services financiers et administratifs

La division fournit au ministère des services de soutien administratifs et financiers et des compétences professionnelles pour tous les aspects du processus administratif. Elle est également chargée de l'administration du Bureau du lieutenant-gouverneur, de la Direction générale de la condition féminine, du Bureau des affaires des personnes âgées et du Bureau des affaires des personnes handicapées. Elle offre également certains services de comptabilité au Bureau de l'Assemblée législative et au Bureau de l'ombudsman.

Direction des services financiers et de bureau

La direction fournit des services de trésorerie et de contrôle de gestion au ministère, au Bureau du lieutenant-gouverneur, à la Direction générale de la condition féminine, au Bureau des affaires des personnes handicapées et au Bureau des affaires des personnes âgées. En outre, des services de comptabilité sont offerts à l'Assemblée législative et au Bureau de l'ombudsman. Le personnel assure également la liaison financière avec le Conseil de gestion du gouvernement de l'Ontario, le vérificateur provincial et d'autres ministères, conseils et commissions.

Les services de bureau centralisés au sein de la direction comprennent l'achat, la gestion des dossiers, l'organisation des bureaux et le stationnement des employés.

La direction a amélioré son efficacité l'année dernière grâce à l'introduction de micro-ordinateurs et d'équipement de bureautique.

Direction de la vérification

Cette direction assure l'évaluation objective des contrôles financiers et de gestion appliqués aux programmes et activités du ministère.

Dans le cadre de son plan de quatre ans, la direction a effectué des vérifications dans le domaine de la conformité, des finances, de l'optimisation des ressources et de l'informatique. Elle a également répondu à un certain nombre de demandes spéciales en provenance de hauts fonctionnaires. La direction a augmenté le nombre de ses micro-ordinateurs, afin d'accroître sa capacité de travail et son rendement administratif. En outre, le comité de vérification du ministère s'est réuni régulièrement pour examiner tous les rapports de vérification et les réponses à ces rapports.

Direction des services juridiques

Cette direction veille à la légalité des entreprises du ministère et fournit des conseils juridiques pertinents sur les programmes et les activités qu'il entreprend. Elle s'occupe en particulier des transactions immobilières, de la rédaction des contrats relatifs aux ordinateurs et autres, de la préparation des décrets, de la rédaction des lois, et des poursuites judiciaires entamées en cas de dettes envers la Couronne.

Section de l'analyse et de la planification

Cette section coordonne le processus de planification des opérations de gestion du ministère. Elle est chargée de la liaison avec le Conseil de gestion et des soumissions que font à ce dernier le ministère des Services gouvernementaux, le Bureau du lieutenant-gouverneur, la Direction générale de la condition féminine de l'Ontario, le Bureau des affaires des personnes handicapées et le Bureau des affaires des personnes âgées. Elle fournit les documents ministériels requis, élabore la politique administrative et offre un certain nombre d'autres services de soutien aux différents ministères.

Direction de l'élaboration des systèmes

Cette direction fournit un éventail complet de services informatiques au ministère des Services gouvernementaux ainsi qu'à des ministères et organismes. Elle joue un rôle clé dans l'application de la technologie aux programmes du ministère dans le but d'améliorer la productivité et le rendement. Parmi les autres services, mentionnons le développement et l'entretien de systèmes automatisés, le soutien aux micro-ordinateurs, les renseignements à l'administration, la bureautique et la coordination des systèmes.

Au nombre des initiatives majeures de l'année passée, il faut citer la première phase du système général d'information sur les ressources humaines (projet CHRIS) et la mise au point d'une stratégie informatique pour le ministère.

Direction des communications et des services aux clients

La direction est au service à la fois du ministère et de l'ensemble du gouvernement de l'Ontario.

Le personnel assure les services de rédaction et les relations avec les médias au nom du ministère. Les renseignements sur les politiques et les programmes du ministère sont communiqués aux médias d'information, aux ministères clients et au grand public. Le ministère publie un bulletin interne deux fois par mois et la direction est également responsable du programme des récompenses offertes en réponse aux suggestions proposées au ministère. L'année dernière, sur les 104 suggestions proposées, le programme en a retenu 53.

Au cours de l'année, un certain nombre de publications et de documents d'information audio-visuels ont été publiés. Les principaux étaient la brochure *Serving You* qui décrit l'éventail complet des services du ministère et explique aux clients comment y avoir accès, et le programme vidéo intitulé *A Look at MGS* qui offre aux nouveaux employés un aperçu général du ministère.

Étant donné l'importance croissante accordée au dialogue avec les ministères clients et à la réponse à leurs besoins, un coordonnateur des services aux clients a été engagé en cours d'exercice. La direction assure également la coordination du programme général de services aux clients offert à l'échelle du gouvernement.

En collaboration avec les ministères clients, la direction est responsable des cérémonies officielles associées aux édifices publics. En 1985-1986, neuf inaugurations officielles ont eu lieu.

Au niveau de l'ensemble du gouvernement, la direction a organisé deux cérémonies au cours desquelles ont été décernées des médailles du premier ministre aux citoyens méritants, aux pompiers et aux membres de la police qui se sont distingués par leur bravoure. La remise d'une médaille à un groupe d'élèves de l'école secondaire de Ganonoque pour les soins, le soutien et les encouragements qu'ils ont prodigués pendant près de quatre ans à un camarade souffrant de paralysie cérébrale a été tout spécialement mémorable.

Toujours pour l'ensemble du gouvernement, la direction gère le Studio des médias de l'Hôtel du gouvernement. Outre les conférences de presse qui s'y tiennent, le studio offre des services de photographie aux députés.

La direction est également responsable de la collection d'art du gouvernement provincial dont la valeur actuelle est estimée à plus de 10 millions de dollars. Au cours de l'exercice, neuf œuvres originales d'artistes ontariens ont été acquises pour décorer le nouveau Palais de justice d'Ottawa. Ces œuvres ont été choisies à la suite d'un concours organisé dans toute la province à l'occasion duquel les artistes ont été invités à soumettre des projets et 433 œuvres ont été soumises.